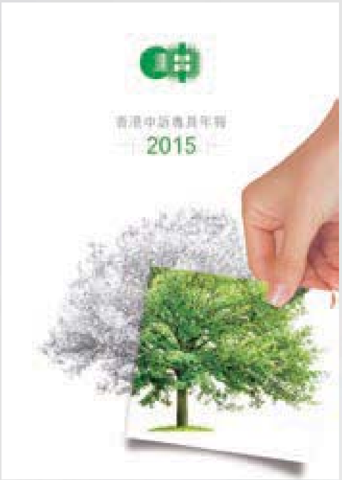
香港申訴專員年報

2015





香港申訴專員
2015年年報

年報的主題設計採用素描及相片拼合的概念，前者描繪出樹的形態，而後者則表達繁茂的枝葉，為畫面增添色彩。手執照片帶出申訴專員公署介入處理個案時，會仔細研究及分析細節，客觀公平地進行調查工作並提出改善建議，以確保香港的公共行政問責開明，服務優良。



理想

確保香港的公共行政公平和有效率，兼且問責開明，服務優良。

使命

透過獨立、客觀及公正的調查，處理及解決因公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及提高公共行政的質素和水平，並促進行政公平。

職能

申訴專員應擔當監察政府的角色，以確保：

- 官僚習性不會影響行政公平
- 公營機構向市民提供便捷的服務
- 防止濫用職權
- 把錯誤糾正
- 在公職人員受到不公平指責時指出事實真相
- 人權得以保障
- 公營機構不斷提高服務質素和效率

信念

- 以公正客觀的態度進行調查
- 勇於承擔責任，為市民和在本署職權管轄範圍內的機構提供便捷的服務
- 對市民和機構尊重有禮
- 維持專業水平，切實履行本署各項職能

衡量工作表現的準則

- 處理個案的速度
- 投訴人對本署處理其個案的滿意程度
- 申訴結果
- 承諾實行及／或已實行的建議改善措施
- 是否再接到類似的投訴

目錄

大事紀要 6

緒言 10

第一章 本署的角色、職責及權力 16

職權範圍 16
不受調查的事宜 16
限制 17
調查和提出建議的權力 17

第二章 本署的工作程序 18

處理投訴 18
- 投訴方式
- 投訴人的代表
- 同類主題投訴
- 評審工作
- 查訊
- 調解
- 全面調查
- 覆檢個案

主動調查 20
- 主動調查審研
- 主動調查的方法

落實本署的建議 21
保密規定及公布調查報告 21
公開資料 21

第三章 工作表現及調查結果 22

處理查詢及投訴 22
- 同類主題投訴
- 投訴方式
- 已處理的投訴

投訴的主要原因 24
最多人投訴的機構 24
調查及查訊的結果 24
主動調查 25
建議 25
服務承諾 25
綜述 26

第四章 成效及困難 28

提高公共行政質素 28
以調解方式解決糾紛 28
在解決投訴的過程中道歉 29
提高政府透明度與公開資料 29
- 《守則》涵蓋的政府部門或機構
- 《守則》涵蓋範圍以外的機構

以主動調查方式審研的課題 31
- 有關病歷管理的主動調查
- 有關店舖阻街的主動調查
- 有關旅館業的主動調查
- 有關公屋租戶居住資格的主動調查
- 有關學生貸款計劃的主動調查
- 有關教師註冊資料的主動調查
- 有關雪種規管的主動調查

投訴人或部門的異議 33
- 重新評審個案
- 覆檢個案
- 司法覆核及訴訟
- 不易處理的投訴人行為
- 機構回覆需時

綜述 34

第五章 內部行政 36

人手編制 36
職員培訓 36
僱員支援計劃 37
對本署的投訴 38

第六章 宣傳推廣及對外關係 40

公眾教育及宣傳 40
- 宣傳推廣活動
- 巡迴展覽
- 新聞發布會及新聞公報
- 與傳媒的關係
- 為政府部門及公營機構舉辦講座
- 宣傳刊物

與專業人士、社區領袖等合作 43
- 顧問及太平紳士
- 立法會議員
- 申訴專員嘉許獎

與海外及內地機構的聯繫 45
前瞻 45

全年活動一覽 46

附件

附件1	《申訴專員條例》附表所列機構一覽	50
附件2	對投訴不予跟進或不展開調查的情況	55
附件3	統計圖表	56
附件3.1	個案數字	57
附件3.2	接到的查詢／投訴數目	58
附件3.3	已處理的投訴個案的性質	58
附件3.4	接到的查詢／投訴分布情況	59
附件3.5	已完成的投訴個案分布情況	63
附件3.6	已跟進並終結的投訴個案：最多人投訴的十個機構	63
附件3.7	經全面調查後終結的投訴個案結果	64
附件3.8	經全面調查後確定的行政失當類別	64
附件3.9	以查訊方式終結的投訴個案結果	65
附件3.10	處理投訴個案所需的時間	69
附件3.11	履行服務承諾的統計數字	70
附件4	處理投訴流程圖	71
附件5	已完成的主動調查報告及主動調查審研工作（選錄）索引	72
附件6	已完成的主動調查報告摘要	73
附件7	經全面調查後終結的個案索引	91
附件8	經全面調查後終結的個案撮要選錄	105
附件9	經查訊後終結的個案撮要選錄	142
附件10	所涉機構在本署進行查訊或調查後採取的改善措施實例	144
附件11	涉及《公開資料守則》的個案撮要選錄	149
附件12	組織圖	155
附件13	顧問名單	156
附件14	申訴專員公署的訪客	157

財務報表
截至二〇一五年三月三十一日止年度 162

用語詞彙

投訴人約章

大事紀要

1988年

7月20日

立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》

1989年



第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP

2月1日

制定《行政事務申訴專員條例》

第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP履新

3月1日

行政事務申訴專員公署正式運作，政府借調公務員到本署任職

11月15日

行政事務申訴專員成為國際申訴專員協會的成員

1993年

7月21日

完成有關的法例檢討，《行政事務申訴專員（修訂）條例草案》提交立法局審議

1994年



第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，SBS, OBE, JP

2月1日

第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，SBS, OBE, JP履新

6月24日

修訂《行政事務申訴專員條例》：

- 讓市民可以直接向專員提出投訴，無須經由立法局議員轉介
- 把一些主要的法定組織納入職權範圍
- 授權專員以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查報告
- 授權專員展開主動調查

6月30日

委任顧問，向本署提供專業意見

7月1日

「行政事務申訴專員」和「行政事務申訴專員公署」的中文名稱分別改為「申訴專員」和「申訴專員公署」

1995年

3月1日

擴大職權範圍，讓申訴專員可以就涉嫌違反《公開資料守則》的投訴展開調查

10月23至25日及27日

主辦第十五屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議及國際申訴專員研討會

1996年

3月1日

邀請非官守太平紳士參加「太平紳士協助推廣計劃」

4月15至16日

申訴專員公署參與有關成立亞洲申訴專員協會的工作，並成為該會的創辦會員

10月24日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

12月27日

「申訴專員」及「申訴專員公署」的英文名稱分別改為「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997年

4月1日

推出調解服務，作為另類排解糾紛的方法

7月25日

設立申訴專員嘉許獎，表揚以正面和積極的態度處理投訴的公營機構

1998年

5月8日

申訴專員獲選為亞洲申訴專員協會秘書長

1999年



第三任申訴專員戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP

4月1日

第三任申訴專員戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP履新

7月22日

擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在提高服務質素方面有出色表現的公職人員

2000年

7月27日

進一步擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在處理投訴方面達到專業水平的公職人員



申訴專員嘉許獎

11月2日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

2001年

3月28日

推出電話投訴服務

12月19日

《2001年申訴專員（修訂）條例》生效：

- 確立申訴專員為單一法團，可全權處理本身的財務及行政事宜
- 授權申訴專員訂定屬下人員的聘用條款及條件
- 採納有別於政府的制度和運作程序

2002年

9月6日

遷到位於上環信德中心的永久辦公地方

10月16日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會秘書長

2004年

4月1日

戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP連任申訴專員，開始新的五年任期（2004至2009年）

9月10日

申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會秘書長

12月13日

借調到本署的最後一名公務員返回政府，本署人員自此全部由申訴專員根據《申訴專員條例》聘任

2005年

10月24日

行政署長與申訴專員簽署行政安排備忘錄，訂明規管本署各項行政安排，以及本署與政府的工作關係的一般準則和指引



簽署行政安排備忘錄

11月28日至12月1日

主辦第九屆亞洲申訴專員協會會議

2008年

11月5至8日

主辦國際申訴專員協會常務理事會會議

2009年



第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP

4月1日

第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP履新

6月11日

申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

6月12日

戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP獲國際申訴專員協會頒授終身榮譽會籍

2010年

10月19日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會司庫

2011年



亞洲申訴專員協會會議

12月8日

申訴專員再度獲選為亞洲申訴專員協會秘書長

2012年

5月5至10日

主辦國際申訴專員協會常務理事會中期會議

5月22至24日

與澳門廉政公署合作，為國際申訴專員協會亞洲區及澳大利西亞暨太平洋區舉辦區域培訓課程



國際申訴專員協會區域培訓課程

2014年

4月1日

第五任申訴專員劉燕卿女士，JP履新



第五任申訴專員劉燕卿女士，JP

2015年

1月20日

黎年先生，GBS, JP獲國際申訴專員協會頒授終身榮譽會籍

3月30日

申訴專員在國際申訴專員協會及亞洲申訴專員協會合辦的「申訴專員：公平國家的機制」國際研討會上，擔任主講嘉賓



國際申訴專員協會及亞洲申訴專員協會合辦的國際研討會

緒言



這是本人作為申訴專員發表的第一份年報。首先必須衷心感謝前任專員黎年先生為本署建立了穩健基礎，讓本人接掌的是一個體制健康、幹勁十足的機構。

正所謂「萬丈高樓從地起」，宏偉的建築不能缺少穩固的基礎。繼任者承接前任專員努力的成果，既要不斷鞏固這個根基，亦須下決心帶領公署邁步向前，與時並進。

在二〇一四年四月正式上任前，本人已留意到公署為處理投訴訂立了新的發展方向，即在常規的查訊及全面調查方式以外，積極推動以調解這個另類排解糾紛的方式處理投訴。此外，公署為倡導資訊自由的原則而就政府《公開資料守則》(「《守則》」) 進行的全面調查，更是廣為人知的舉措。

繼往開來，本人定會探討如何進一步開拓這兩個範疇。

對於調解工作，本人曾思考以下問題：

- 處理投訴是否一定要採用需時較長的查訊／全面調查方式，然後在數個月後向投訴人發出信件或調查報告，指出所涉機構（政府部門或公營機構）有何行政失當之處？
- 這又是否所有或大部分投訴人真正要求的結果？

《申訴專員條例》訂明，申訴專員如認為某宗投訴的主要事項不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當，可決定以較便捷的調解方式處理個案；由本署受過相關培訓的人員擔任中

立的調解員，協助投訴人與被投訴機構達成雙方都能接受的解決方案。事實上，不少投訴人是因為有關機構延誤，未有及早幫助他們紓困而感到受屈，故此他們大多會樂意接受本署以調解方式迅速為他們解決問題，而不是要求本署以冗長的信件或調查報告，向他們説明事情的前因後果和羅列有關機構的缺失。

本署人員最初要令投訴人和被投訴機構完全明白調解方式的好處，殊不容易。然而，經本署人員努力令他們釋疑，以及不斷辛勤工作，我們在本年度以調解方式處理的個案共有138宗，較去年增加達四倍。

本人必須指出，調解個案數目的持續上升，對我們的主流調查工作並未造成影響。反之，本署上述的做法其實把個案有效地予以分流。遇到合適的個案，我們會以調解方式迅速排解糾紛；節省了的人手可投放到就涉及較嚴重行政失當的投訴個案作全面調查，以及為改革各機構的行政體制和程序而進行主動調查。在本年度，我們完成了314宗全面調查及七項主動調查，而在二〇一三／一四年度則完成了321宗全面調查及六項主動調查。

若有足夠資源而其他情況許可，本人計劃在未來再逐步增加主動調查的數目。

上文提到，本署先前就政府的公開資料制度完成了一項全面而翔實的主動調查，並在調查報告中提出多項重要建議。本署將繼續密切監察政府落實各項建議的情況，尤其是擴大《守則》的適用範圍以涵蓋更多公營機構，以及推行公眾教育，讓市民大眾知悉本身索取及查閱資料的權利。

與此同時，本署已選輯一些涉及《守則》的重要投訴個案，加以編排整理，供本署人員作參考及培訓之用。待進一步的編選工作完成後，有關的個案摘錄亦會上載到本署網頁，為所有公職人員及市民大眾提供實用的參考資料。

換一個話題：在現今社會，本署必須不時讓公眾了解我們的工作；否則便很容易被公眾遺忘。因此，一如過往，本署亦在電台、電視、報章及其他媒體（例如公共交通工具上的巡迴廣播等）進行廣告宣傳，並舉辦地區性巡迴展覽。最新一輯廣告以「太極」為主題（按：本地俗語以「耍太極」比喻「推卸責任」），並以「推卸無理 • 申訴有道」作為標語口號，向市民傳達簡潔有力的信息。本人明白這些廣告信息，以及本署在日常調查過程中對各機構所作的批評，可能會令部分公職人員感到不快。

緒言

不過，本署絕對無意特別標籤公職人員或全面否定他們的工作。事實上，申訴專員對於公職人員所表現的勤勉和專業精神，以及在回應本署查訊及調查時的合作態度，深表讚賞。本署的角色，是在處理投訴時保持公平公正，而不會針對或偏袒任何一方。若發現投訴人欠缺理據、有所隱瞞或無理取鬧，本署必會直斥其非。

本署進行查訊及調查，難免會令各機構本已繁重的工作量有所增加；然而，我們的行動具有正面功能：例如證明被投訴機構的決定和行為合情合理，又或指出機構有不足之處，敦促他們改善，以避免日後重蹈覆轍或招致不斷的投訴。事實上，經本署處理的投訴個案，在查明之後以不成立者居多；換言之，經過本署獨立及不偏不倚的查訊或調查後，有關機構獲證明並無行政失當。相反，假如該些個案沒有獲得妥善處理，甚或無人理會，則不論市民的不滿是否有理據，有關機構亦無從知悉，而投訴人也不會得到有關機構就事件的正式解釋。更甚者，抑壓的不滿和沮喪情緒會形成一股負能量，一旦爆發，便會造成更大損害。

希望公職人員都能明白本署介入的積極意義和正面作用。

我們會繼續宣揚申訴專員的角色，推動正面的投訴文化。本署亦會主動接觸各相關機構以加深彼此的了解及促進相互合作。此外，當然也歡迎各持份者隨時就本署的工作提出意見。

劉燕卿
申訴專員
二〇一五年三月三十一日



首長級人員

申訴專員劉燕卿女士（右二）
副申訴專員蘇錦成先生（左二）
助理申訴專員馬啟濃先生（左一）
助理申訴專員唐建生先生（右一）

章節





– 第一章 –
本署的角色、職責及權力



1.1 申訴專員公署根據香港法例第397章《申訴專員條例》(「條例」)成立，是獨立的法定機構，專責監察香港的公共行政。本署負責調查政府部門及公營機構的行為在行政方面可有不足之處，並建議採取補救和改善措施，藉此促進公平合理、開明問責，並能迅速回應市民訴求的良好公共行政。

職權範圍

1.2 申訴專員有權調查由受屈人士提出，各項有關條例附表1第I部(參見**附件1**)所列的政府部門及公營機構涉嫌行政失當的投訴。本署經常留意公共行政架構的發展，並且與政府保持緊密聯繫，研究把適合的新部門或機構納入該附表內。

1.3 除了就市民的投訴進行調查外，申訴專員亦可以就主要是涉及行政體制上的流弊或重大公眾利益的行政失當問題，決定展開主動調查。

1.4 條例第2條把「行政失當」界定為行政欠效率、拙劣或不妥善，當中包括：不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序，以及延誤；無禮及不為他人着想等行為。

1.5 儘管香港警務處、廉政公署等機構並無列入條例附表1第I部，本署仍有權就該等機構涉及違反《公開資料守則》[1]的個案進行調查。該等機構列於條例附表1第II部(參見**附件1**)。



不受調查的事宜

1.6 申訴專員受法例所限，不得調查某些類別的事宜。例如，投訴個案若涉及法律程序或提出檢控的決定、合約及其他商業交易、人事管理事宜，以及批地條件的訂立或修改等，則申訴專員無權調查。這些不受調查的行動，詳列於**附件2**。

1 政府當局在一九九五年訂立《公開資料守則》，訂明除非基於公眾、私人或商業利益而有合理理由不公開資料，否則應盡量向市民提供政府管有的資料。《守則》適用於所有政府部門、香港金融管理局及廉政公署。

1.7 條例沒有訂明本署不得調查**政策**事宜，但若某項政策是經過廣泛公眾諮詢、宣傳推廣及正式審批和授權的程序後制訂，除非申訴專員認為有關政策會帶來嚴重的不公，否則一般不會把政策本身納入調查範圍。然而，政府部門及公營機構如何制訂或落實各項政策，又或在有關政策已不合時宜甚至造成不公後，仍然沒有採取任何行動或遲遲不進行檢討，均屬於本署可予調查的範圍。

1.8 同樣，在一般情況下，本署雖然不會調查政府部門及公營機構純粹根據其**專業判斷**所作的行動或決定，但事實上，純粹關乎專業判斷的投訴個案並不多見，而大部分相關的行動／決定或多或少都可能涉及管理／行政方面，因此屬於申訴專員的職權範圍。如有需要，本署會向不同專業界別的顧問徵詢意見（顧問名單載於**附件13**）。



限制

1.9 條例亦有訂明，在若干情況下，申訴專員不得展開調查，例如：投訴人對所投訴的事情已知悉超過兩年；投訴人沒有透露姓名、無從識別其身份或下落不明；或者投訴並非由受屈人士或適當的代表提出。有關這些限制的詳情，請參閱**附件2**。

1.10 然而，在某些情況下，申訴專員可酌情決定是否展開或中止一項調查，例如投訴人若能夠提供合理解釋，説明為何未能在知悉有關事情後兩年內提出投訴，則專員可能受理其個案。

調查和提出建議的權力

1.11 條例賦予申訴專員廣泛的調查權力，包括進行查訊、獲取文件及資料、傳召證人，以及視察被投訴機構的處所。



1.12 儘管條例訂明，被投訴機構已採取的任何行動，或其就正受調查的行政決定擬採取的跟進行動，均不受申訴專員的調查影響，但申訴專員有權發表調查報告，並建議有關機構糾正缺失或作出改善。

1.13 假如任何機構沒有充分落實有關建議，申訴專員可向香港特別行政區行政長官呈交報告；若發現所涉機構有嚴重失當或處事不公的情況，申訴專員更可進一步向行政長官報告。根據條例規定，在申訴專員向行政長官呈交報告後，政府須於一個月內，或行政長官所訂的較長期間內，把報告的文本提交立法會省覽。

－ 第二章 －

本署的工作程序

處理投訴

投訴方式

2.1　市民可以親臨本署提出投訴，也可以使用電郵、傳真、郵寄信件，或本署的免付郵資投訴表格。投訴的事項若較為簡單，而所涉機構不超過兩個，亦可以電話提出。



2.2　本署可以透過電郵與投訴人通訊，我們過往的做法是以密碼保護向投訴人發出的所有文件。為了更方便投訴人和提升工作效率，本署新的做法是會因應投訴人的意願，使用普通電郵與投訴人通訊，但會提醒選擇電郵通訊方式的投訴人須注意資訊洩密的風險。鑑於條例不允許投訴人下落不明（參見**第1.9段**），投訴人仍須向本署提供通訊地址，因為單憑電郵地址並不足以確定投訴人的下落。

投訴人的代表

2.3　提出投訴的人士通常須為受屈者本人，除非他／她不能親自行事（參見**第1.9段**）。投訴若是由法人團體的代表提出，則投訴人須令申訴專員信納已獲該法人團體授權。申訴專員如認為理據充分，亦會准許由法律代表提出投訴。

同類主題投訴

2.4　本署不時會接到一些由多名投訴人大約在同時提出，關於某項時事或社會大眾廣泛討論的課題的投訴。本署把這類個案統稱為「同類主題投訴」，以別於其他內容或課題獨立的個案，藉此更準確地反映本署的工作量，以及統計不同機構被投訴次數的多寡。

評審工作

2.5　本署的評審組通常會在接到投訴的一兩天內，先研究投訴是否屬於申訴專員的職權範圍之內，以及有否表面證據，足供本署展開調查。評審工作的主要考慮，在於投訴的實質內容及理據，而非投訴的多寡或投訴人堅持的程度。如有需要，評審組會要求投訴人提供補充資料或澄清有關事項。

2.6　本署設有「當值主任服務」，由本署的調查主任接見新個案的投訴人，以獲取評審個案所需的資料。「當值主任」並會向投訴人簡介本署工作的程序和法例限制。



2.7　評審後決定受理的投訴個案，會交由本署六個調查組的其中一組進行查訊、安排調解或展開全面調查。至於不受理的個案，則會向申訴專員建議不予跟進。

2.8　申訴專員若決定不跟進個案，本署會盡可能在15個工作天內向投訴人説明理據（有關本署履行服務承諾的統計數字，請參閱**附件3.11**）。即使是由於投訴人匿名、無從識別其身份或下落不明，或投訴人並非受屈者本人，而經評審後決定不受理的投訴，本署亦不會隨便放棄，而會研究那些投訴是否反映任何嚴重或體制上的行政失當，又或是涉及值得關注的重要問題。本署可能會從中選取課題進行審研，以決定是否展開主動調查（參見**第2.22至2.26段**）。

2.9　有些投訴個案雖然不獲跟進，但投訴人若需要某些政府部門或公營機構的協助，本署亦會主動告知投訴人可以從何處及如何獲得有關服務。

2.10　投訴人若就「評審後決定不受理」的個案向本署提出上訴，評審組會進行「重新評審」，再向申訴專員提出建議，由專員決定應否「重開」個案以作跟進。



查訊

2.11　條例訂明，申訴專員若認為適當，可進行「初步查訊」，以決定應否就投訴展開全面調查（參見**第2.17**至**2.20段**）。為了投訴人着想，我們往往會以這種較快捷的查訊方式處理一般性質的投訴個案，而並不一定要進行需時較長的全面調查。我們把這個程序簡稱為「查訊」。

2.12　在處理某些個案時，我們可能從本署近期所處理的投訴的檔案，或被投訴機構的刊物當中，找到大量與投訴內容相關的資料。只須審閱及分析有關資料，便足以終結這些個案並答覆投訴人。

2.13　至於另一些投訴個案，我們若認為適當，會要求被投訴機構同步回覆本署及投訴人。本署會審研該機構的回覆、投訴人對其回覆的意見，以及我們所蒐集的任何其他相關資料或證據。在完成查訊後，本署會把查訊結果告知投訴人；如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。如認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。

調解

2.14　另一方面，申訴專員亦可在投訴人與被投訴機構雙方同意下，嘗試以調解方式處理投訴。這種另類排解糾紛的方式，適用於不涉及行政失當或情況只屬輕微的個案。投訴人與被投訴機構的代表自願參與會談，以尋求雙方都能接受的解決方案。本署受過調解訓練的調查主任會擔當中立的調停人。

2.15　為提升處理投訴的效率及方便參與調解的雙方，我們很多時候會以電話方式進行調解，然後以書面確認雙方達成的和解協議。



2.16　若調解未能解決問題，或投訴人要求重新處理其投訴，本署會另派調查主任重新展開查訊或全面調查。此舉旨在確保個案獲得客觀處理，不會受到從調解過程中取得的意見和資料所影響。

全面調查

2.17　投訴個案如較為複雜，涉及原則性問題、嚴重行政失當、極不公平的情況、行政體制上出現流弊或程序上有缺失，或本署認為有必要對個案作更深入和全面的調查，我們會展開全面調查。

2.18　調查的過程涉及廣泛而深入的探討，以查明事實的真相。除了審研文件資料之外，本署也可以傳召證人加以訊問，並與投訴人核對資料、進行實地視察，以及徵詢本署顧問的意見。

2.19　此外，我們亦會讓可能在調查報告中遭到本署批評或者蒙受負面影響的機構或個別人員，就本署初步觀察所得提出意見。調查報告最終有定論之後，會送交投訴人參閱，並同時送交所涉機構的首長，以便落實本署的建議。

2.20　在調查報告的結論中，本署通常會把投訴個案評定為「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些個案中，投訴人的具體指稱雖然不成立，但本署在調查時卻發現所涉機構另有顯著的行政失當之處。這些個案會被評定為「投訴不成立，但機構另有缺失」（前稱「投訴不成立，但機構另有失當之處」）。

覆檢個案

2.21　投訴人若不滿意我們的調查結果或結論，可提出論據及／或補充資料，要求本署覆檢其個案。這類要求會先由主管的助理申訴專員評審。他會衡量投訴人要求覆檢的理據，並考慮其覆檢要求應否獲接納；若認為其要求應獲接納，便會委派合適的調查主任重新詳細審研個案；如有需要，亦會要求被投訴機構提供進一步的資料或意見。覆檢報告最終會經副申訴專員呈交申訴專員，由專員決定應否維持或改變原來的結論。



主動調查

2.22　申訴專員有權在沒有接到投訴的情況下，對值得深入探討的課題展開主動調查。這項權力使專員能夠跟進處理那些由本身並非受屈的人士所提出的問題（參見**第2.8段**），亦可以從較宏觀的角度審研行政體制本身或普遍性的流弊，而不只局限於處理個別投訴。專員決定展開主動調查，往往是因應當時社會上某些廣受市民關注的事件，或因政府推行新政策或修訂政策而出現了行政上的問題，又或者由於本署曾多次接到某些同類事項的投訴。



主動調查審研

2.23　在決定應否對某機構展開主動調查之前，本署或會進行初步評審（稱為「主動調查審研」）。我們會先研究相關的年報、網頁、法例和傳媒報道等各種已公開的資料，或直接向有關機構索取資料。若初步評審顯示有需要作進一步研究，我們會正式知會所涉機構的首長，展開主動調查。

2.24　主動調查審研結果若顯示並無重大行政失當，或有關機構已積極採取改善措施，則本署會隨即終結審研工作，並將結果送交所涉機構。如認為適當，本署亦會提出改善建議。

主動調查的方法

2.25　主動調查的程序與調查個別投訴的程序相若。不同之處在於，本署或會公開宣布展開主動調查，並且邀請相關界別的人士、業內專家和市民大眾，就調查的主題項目提出意見。

2.26　在調查過程中，本署會視乎需要，與所涉機構的高層人員討論初步調查結果。這類直接交流有助澄清疑點，也有利於對問題作更深入的探討。



落實本署的建議

2.27　本署在調查投訴個案或主動調查報告中向所涉機構提出改善建議，目的是促使有關機構更加開明問責，更具透明度和以客為本，同時提升其工作程序和處事方式的成效。

2.28　所涉機構的首長有責任定期向申訴專員匯報落實本署建議的進度。同時，本署亦必然會履行職責，監察相關的進展。

保密規定及公布調查報告

2.29　法例規定，申訴專員及其屬下所有人員，以至於本署的顧問，均須遵守保密條文，不得披露任何於執行職務期間所知悉的資料，否則可判處罰款及監禁。

2.30　因此，對於任何與個案無關的人士就個別投訴提出的查詢，本署一般不作回應。不過，申訴專員可基於公眾利益，在記者招待會上公布主動調查結果，並以不披露投訴個案所涉人士身份的方式公布有關的調查報告，又或者以同樣不公開姓名等個人資料的方式，答覆傳媒對本署調查工作的查詢。

2.31　我們亦把所有主動調查報告上載於本署的網頁，供市民大眾參閱。

公開資料

2.32　在不違反**第2.29段**所述的保密規定下，本署的政策是致力保持開明問責和提高透明度。我們會參照政府的《公開資料守則》(參見第一章**註1**）的基本原則，來處理市民向本署提出的索取資料要求。

2.33　任何人士若不滿意本署拒絕其索取資料的要求，可以要求本署覆檢有關決定，申訴專員會親自作出考慮。



工作表現及調查結果

處理查詢及投訴

3.1　在本報告年度，本署接到共5,339宗投訴個案，當中包括涉及「同類主題投訴」的428宗從屬個案[1]；而去年相應的個案數字分別為5,624宗及398宗。至於本年度內接到的查詢則有12,940宗，是近五年來最高的數字。



圖表3a

接到的查詢及投訴數目

年度	查詢	投訴	
		總計	不包括同類主題投訴
2010/11	12,227	5,339	4,712
2011/12	12,545	5,029	4,849
2012/13	12,255	5,501	5,263
2013/14	12,767	5,624	5,226
2014/15	12,940	5,339	4,911

3.2　從上年度轉入的投訴個案有902宗，連同本年度接到的5,339宗個案，我們在本年度須處理的投訴合共6,241宗。

3.3　本署在過去五年接到及處理的查詢及投訴分項數字詳載於**附件3.1**。

同類主題投訴



3.4　在本年度，我們接到涉及同類主題投訴的從屬個案共428宗。涉及個案數目最多的一組同類主題投訴（有118宗從屬個案），是有關公共小型巴士在某個地點雙行泊車的問題。其次，涉及個案數目較多的兩組同類主題投訴（分別有63及61宗從屬個案），分別是消費者委員會就外遊旅客的滿意程度所進行的意見調查，以及地政總署就大埔某發展項目進行的諮詢工作。另外，亦有兩組重要的投訴（分別有54及43宗從屬個案），其中一組投訴涉及房屋署被指在興建一條有蓋行人天橋時有延誤，另一組則是有關規劃署一名職員被指涉及暴力行為。

投訴方式

3.5　數字顯示，愈來愈多市民選擇以電郵提出投訴（包括填寫電子投訴表格並透過本署的網址遞交）。在年度內接到的所有投訴中，電郵投訴佔49.0%（共2,617宗），而去年則為43.7%。另一種最多市民採用的投訴方式是郵寄信件，有918宗（佔17.2%）。

[1] 為準確計算個案數目，每組同類主題投訴會以一宗「領頭個案」作為代表，而其他同類投訴則視作「從屬個案」。

圖表3b

投訴方式					
方式	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15
親臨本署	634	573	769	633	527
書面 –					
投訴表格	544	518	621	332	361
信件（郵寄）	882	947	752	1,066	918
傳真	766	657	540	467	485
電郵	1,954	1,783	2,144	2,455	2,617
電話	559	551	675	671	431
總計	**5,339**	**5,029**	**5,501**	**5,624**	**5,339**

已處理的投訴

3.6 在本年度，我們檢討並修訂了處理投訴工作的分類方法。以往，我們把所有不在本署職權範圍、受《申訴專員條例》所限不得調查、由投訴人撤回，或基於各種原因，例如個案已進入法律程序或缺乏表面證據等，以致本署須中止處理或不予繼續處理的個案，都歸類為「無法跟進處理」。鑑於這些個案其實均是經過本署人員仔細評審之後才終結的，故此我們認為把它們歸類為「已評審並終結」會較為恰當。此外，對於一些因為缺乏表面證據而不予繼續處理的個案，我們事實上已全面審研投訴人所持的理據，以及向他們解釋本署的結論。由於這些個案都是經過查訊方式處理及終結的，因此應歸類為「查訊後終結」。**附件3.1**所列是按新分類方法計算的統計數字，過去四年的數字亦已據此重新編列。

3.7 按照新的分類方法計算，我們在本年度完成的投訴個案達5,373宗，佔由上年度轉入和在年度內接到的個案總數的86.1%。在已完成處理的投訴當中，有3,025宗（佔56.3%）是以查訊、全面調查或調解方式跟進，其餘的個案（2,348宗，佔43.7%）則在評審後終結，原因是投訴所涉事項不在本署職權範圍內，或受條例所限本署不得進一步跟進。

3.8 在已跟進並完成處理的投訴個案當中，經查訊後終結的佔85.0%（去年為87.9%），經全面調查後終結的佔10.4%（去年為10.8%），而以調解方式跟進並完成的則佔4.6%（去年為1.3%）（參見**圖表3c**）。以調解方式處理的投訴數目大幅增加，是因為我們更致力提倡這種處理方式，**第四章**會作更深入的討論。經評審後終結的個案當中，超過半數是由於投訴涉及本署受條例所限而不得調查的事項（參見**圖表3d**）。

圖表3c

2014/15年度已跟進並終結的投訴個案		
	個案數目	百分比
查訊後終結	2,573	85.0%
全面調查後終結	314	10.4%
調解後終結	138	4.6%
總計	**3,025**	**100.0%**

圖表3d

2014/15年度已評審並終結的投訴個案	個案數目	百分比
缺乏充分理據跟進	1,091	46.5%
受條例所限不得調查	1,257	53.5%
總計	**2,348**	**100.0%**

投訴的主要原因

3.9 根據投訴人所提出的指稱作統計，引致市民投訴的五大原因如下：

- 出錯、決定或意見錯誤(32.3%)；
- 監管不力(14.9%)；
- 延誤／沒有採取行動(14.3%)；
- 沒有回應／答覆投訴或查詢(7.1%)；
- 程序不妥(4.4%)。

最常見的四個原因與上年度一樣，排行位置也相同，而第五個原因則由「程序不妥」，取代去年的「職員態度欠佳」。詳情載於**附件3.3**。

3.10 根據本署經全面調查後確定投訴成立或部分成立的個案資料作統計，行政失當的五大類別是：

- 出錯、決定或意見錯誤(31.0%)；
- 延誤／沒有採取行動(21.0%)；
- 監管不力(18.0%)；
- 沒有回應／答覆投訴或查詢(12.0%)；
- 不按程序辦事(9.0%)。

這五大類別與上年度相同，但排行位置略有改變，當中最常見的類別由「出錯、決定或意見錯誤」，取代去年的「監管不力」，另外亦有其他變動。詳情載於**附件3.8**。

最多人投訴的機構

3.11 我們按照在年度內已跟進並終結的投訴個案數目，計算出最多人投訴的十個機構(參見**附件3.6**)，以反映市民經常投訴的部門及機構。本年度「十大」排行榜上的首七個部門去年亦名列榜上，但排行位置略有不同。最多人投訴的兩個部門仍是房屋署及食物環境衞生署，不過排行位置已互相對調；至於地政總署、運輸署及屋宇署的排名亦有改變，本年度分別居於第三、第四及第五位，變動主要是由於接到的同類主題投訴所致。此外，消費者委員會由於有一組涉及大量個案的同類主題投訴，結果今年亦首次上榜，名列第八位；而水務署及入境事務處則分別名列第九及第十，至於去年名列榜上的民政事務總署及醫院管理局在本年度則沒有上榜。



調查及查訊的結果

3.12 在本年度，本署以全面調查方式終結了314宗投訴個案(包括125宗同類主題投訴的從屬個案)，其中有79宗(佔25.2%)的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有缺失」。經全面調查後終結的投訴個案結果分類，摘錄於**圖表3e**。

圖表3e

經全面調查後終結的投訴個案結果分類		
分類	個案數目	百分比
成立	25	8.0%
部分成立	47	15.0%
投訴不成立，但機構另有缺失	7	2.2%
不成立	232	73.9%
未有定論	1	0.3%
投訴已撤回／中止	2	0.6%
總計	**314**	**100.0%**

3.13 在2,573宗以查訊方式終結的個案當中，本署在474宗（佔18.4%）個案中發現所涉機構有缺失或不足之處。

主動調查



3.14 在本年度，本署完成了七項主動調查。審研的課題包括醫院管理局的病歷管理；政府對店舖阻街的執法行動；政府對旅館業的規管；對公營房屋現有租戶居住資格的監察機制；教育局拒絕提供教師註冊資料的問題；「免入息審查貸款計劃」的追討欠款程序；以及對雪種的規管。截至本年度末為止，另有六項主動調查仍在進行。

3.15 我們在年度內完成了16項主動調查審研工作，涵蓋的課題包括地下公用設施的記錄；輔助醫療人員放假期間病人的覆診安排；對公園曲藝活動的規管；以及各有關部門對違例建築工程、非法佔用政府土地、無牌食肆及持牌食肆的違規情況等問題所採取的執法行動等。

3.16 已完成的主動調查報告及主動調查審研工作（選錄）一覽表載於**附件5**。

建議

3.17 本署在完成314宗全面調查後，提出了共178項建議；而在完成七項主動調查後，亦提出了共40項建議。截至二〇一五年三月三十一日止，在本署提出的合共218項建議中，有186項（佔85.3%）已獲所涉部門及機構接納並予落實，另有31項（佔14.2%）尚在考慮中。

3.18 至於以查訊方式終結的個案，我們提出了共41項改善建議。關於本署就這類個案結果向所涉部門及機構提出改善建議的各項數字，請參閱**附件3.9**。

服務承諾

3.19 一如往年，本署在應邀安排講座，以及回覆來電或親臨本署查詢的市民方面，全部都能夠在服務承諾的時限內完成。至於接到的書面查詢，有98.0%能在五個工作天內回覆，而有2.0%能在六至十個工作天內回覆。在認收市民的投訴方面，有99.3%的個案能夠在五個工作天內發出認收信件。

3.20 至於不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案，有90.9%的個案能在十個工作天內終結，勝於我們承諾不少於70%的目標，但亦有0.5%（是近五年來最低的數字）的個案超逾15個工作天的目標時限（參見**圖表3f**）。在受理的個案中，有86.3%能夠在三個月內終結，較服務承諾不少於60%為高。然而，基於個案可能十分複雜，或在處理中途出現新的發展，又或者被投訴機構／部門延遲回覆本署等原因，有0.6%的極少數個案未能在服務承諾訂明的六個月時限內完成（參見**圖表3g**）。

3.21 本署的服務承諾及工作表現詳載於**附件3.11**。

圖表3f

不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案的處理時間

年度	回覆時間		
	10個工作天內（目標：>70%）	11至15個工作天（目標：<30%）	15個工作天後
2010/11	83.4%	14.5%	2.1%
2011/12	89.2%	9.3%	1.5%
2012/13	89.5%	8.7%	1.8%
2013/14	88.9%	9.7%	1.4%
2014/15	90.9%	8.6%	0.5%

圖表3g

其他已終結的個案的處理時間

年度	回覆時間		
	3個月內（目標：>60%）	3至6個月內（目標：<40%）	6個月後
2010/11	74.5%	24.6%	0.9%
2011/12	79.3%	19.8%	0.9%
2012/13	86.3%	12.8%	0.9%
2013/14	81.7%	17.2%	1.1%
2014/15	86.3%	13.1%	0.6%

綜述

3.22 在本年度，投訴個案的上升趨勢略見緩和，但同類主題投訴個案的數目仍有所增加，其中不少明顯地是由廣受市民關注的事項所引發。我們為市民大眾提供的服務繼續維持於高效率水平。關於投訴處理，我們致力推行以調解方式處理輕微甚或不涉及行政失當，而投訴人確實感到受屈的投訴個案。本年度內以調解方式成功處理的投訴個案數目，是上年度的3.6倍，再度刷新了歷年來最高的數字。與此同時，我們亦努力以全面調查方式處理需要進行較深入調查的投訴個案。

3.23 我們在本年度也檢討了對處理投訴工作的分類，並相應地修訂了統計數字的編列方式，以便更準確地反映本署就這方面所投入的實際工作。



成效及困難

提高公共行政質素



4.1 本署協助公營機構改善行政的一個重要途徑，就是在完成查訊並終結投訴個案後向所涉機構提出建議。我們會監察有關機構落實建議的進度，直至所有相關工作完成。所涉機構因應本署的建議而採取的措施，大致可歸納如下：

(1) 制定更清晰指引，使運作更為一致和有效率；
(2) 改進跨部門的協調安排；
(3) 改善處理市民查詢／投訴的措施；
(4) 改善客戶服務的措施；
(5) 加強規管及管制的措施；
(6) 訂立更清晰合理的規則及收費；
(7) 為市民提供更適時和更清晰的資料；以及
(8) 員工培訓。

4.2 **附件10**列載各有關機構採取的一些改善措施的實例，當中可見涉及多個不同範疇的行政事宜。

以調解方式解決糾紛

4.3 在本報告年度，我們更致力提倡以調解方式解決合適的投訴個案，結果令人十分鼓舞。自願參與調解的機構由去年的11個增至今年的25個，顯示有更多機構願意以調解方式解決投訴（參見**圖表4a**）。本年度內，所涉機構在138宗個案中與投訴人達成和解，較上年度的38宗大幅增加。成功透過調解終結最多投訴個案的三個部門是房屋署（有39宗，佔所有透過調解終結的個案的28.3%）、食物環境衞生署（有20宗，佔14.5%）及屋宇署（有14宗，佔10.1%）。

圖表4a

成功調解的個案所涉機構（2014/15年度）

機構	個案數目
房屋署	39
食物環境衞生署	20
屋宇署	14
運輸署	13
社會福利署	9
郵政署	8
康樂及文化事務署	5
漁農自然護理署	4
地政總署	4
司法機構政務長	3
政務司司長辦公室(1823)、路政署、強制性公積金計劃管理局、在職家庭及學生資助事務處（各有兩宗個案）	8
消費者委員會、教育局、機電工程署、環境保護署、消防處、政府產業署、商務及經濟發展局（創新科技署）、民政事務總署、香港金融管理局、個人資料私隱專員、差餉物業估價署（各有一宗個案）	11
總計	**138**

4.4 以投訴個案性質而言，大部分成功調解的個案是有關行動延誤（47宗，佔29.4%），其次是出錯、意見／決定錯誤（31宗，佔19.4%），以及監管不力（27宗，佔16.9%）（參見**圖表4b**）。至於投訴所涉及的問題，則涵蓋公共屋邨管理、滲水、郵件派遞服務，以至滅鼠、流浪狗滋擾、行人過路綠燈時間及社會保障等。



圖表4b

成功調解的個案性質（2014/15年度）

投訴個案性質	個案數目
延誤	47
出錯、意見／決定錯誤	31
監管不力	27
沒有回應投訴	20
職員態度欠佳（無禮、不樂意提供協助）	13
程序不妥	8
不按程序辦事	7
辦事疏忽、有缺失遺漏的情況	5
厚此薄彼、處事不公	1
其他	1
總計	**160**

* 一宗投訴個案可能涉及多種投訴性質。

4.5 調解的方式包括為性質較複雜的個案安排面對面的調解會議，而性質較簡單的個案則以電話方式進行調解。每宗個案的平均處理時間約17天，當中近半數在兩星期內完成。在某些個案中，投訴人與被投訴機構之間的糾紛已持續了逾10至12個月，經本署介入後，事情得以在數星期甚至數天內解決。



4.6 在成功以調解方式終結個案後，本署向參與雙方發出問卷詢問他們對調解過程的意見。根據收回的問卷統計，有94.8%的投訴人及所有的機構都認為調解達到了他們預期的目的；而所有回覆的投訴人及機構均對本署調解員的表現感到滿意。此外，有八名投訴人及八個機構亦附加意見，對本署進行的調解作出正面評價，令本署深感鼓舞。幾乎所有回覆者都對於糾紛能迅速獲得解決表示讚賞。

4.7 未能成功調解的六宗個案，均由於投訴人不滿意機構就被投訴的行動所作的解釋。本署隨後以查訊方式跟進處理這些個案。

在解決投訴的過程中道歉

4.8 我們鼓勵政府部門及公營機構對道歉持更開放的態度。在本署完成處理的3,025宗投訴個案中，被投訴機構向投訴人致歉的有275宗（佔9.1%），當中253宗（佔92%）的事涉機構在本署介入後道歉。本署亦留意到，在以調解方式成功解決的個案中，有12宗個案的所涉機構向投訴人致歉。

提高政府透明度與公開資料



4.9　開明及高透明度的政府，是達致良好管治的一個要素。鑑於本港未有就資訊自由立法，故此《公開資料守則》(「《守則》」) 是目前政府致力維持高透明度並接受獨立機構 (即申訴專員) 監察的唯一方法。本署獲《申訴專員條例》(「條例」) 賦權，可就涉及違反《守則》的事宜進行調查，不論是否接到相關的投訴。

4.10　然而，《守則》只適用於政府部門及若干已列明的政府機構。至於其他公營機構，除非他們自願採納《守則》，否則儘管他們屬於條例附表1所列機構並在本署職權範圍內，《守則》仍不會自動適用。我們其實亦不時接到投訴，指這些機構無理拒絕索取資料的要求。對於已採納《守則》的機構，我們會參考《守則》內的特定規則來審研投訴所涉及的處理方法是否適當；至於未有採納《守則》的機構，我們則會根據《守則》的精神，以下列原則來審研相關投訴。具體而言，我們會審研其處理方法是否：

- 支持提高透明度及公開資料的精神，而只在特定情況並有充分理據才會拒絕披露資料；
- 就索取資料的要求訂定合理回覆時限；
- 訂明假如拒絕提供資料，須通知索取資料者並解釋拒絕的理由；以及
- 訂立合理機制，讓索取資料者可就有關機構對其要求所作的決定尋求覆檢。

4.11　自二〇一四年四月一日起，我們除了會整理有關《守則》涵蓋的政府部門及公營機構的統計數字外，亦會整理有關在《守則》涵蓋範圍以外但列於條例附表1的公營機構的統計數字。

《守則》涵蓋的政府部門或機構



4.12　在本年度，本署接到45宗涉及《守則》的投訴個案，而去年則有78宗。我們未能肯定數字下降是否反映政府部門及公營機構在處理索取資料的要求方面普遍有所改善，但本署會繼續監察未來幾年的統計數字。

4.13　我們在年度內完成了54宗涉及《守則》的個案 (包括15宗由上年度轉入的個案)，並在22宗個案中發現所涉機構出錯，當中有12宗個案是無理拒絕向市民提供所索取的全部或部分資料，或就提供資料附加不必要的條件。一個經常被部門或機構誤用的拒絕理由是屬於第三者的機密資料。在一些個案中，所涉機構根本沒有嘗試詢問相關的第三者是否同意，便拒絕披露資料；在另一些個案中，政府部門誤以為協助其執行職務的合約承辦商是《守則》中所謂的第三者，但原來承辦商其實有合約責任向部門提供資料，以便部門回覆查詢和投訴。此外，我們在許多個案中發現所涉機構在程序上出錯，例如未能在目標時限內答覆，以及在拒絕索取資料的要求時，沒有告知拒絕的理由和上訴或投訴的途徑。

《守則》涵蓋範圍以外的機構

4.14　在本年度，我們接到九宗涉及五個《守則》涵蓋範圍以外的機構的投訴，指有關機構拒絕披露所索取的資料。當中四宗涉及醫院管理局，兩宗涉及香港房屋協會，而個人資料私隱專員、市區重建局及強制性公積金計劃管理局則各有一宗。我們在年度內完成處理八宗個案，並在四宗個案中發現所涉機構有錯失。

4.15　本署留意到，自願採納《守則》的機構的職員普遍並不熟悉《守則》的要求，特別是《守則》第2部分列載的可予拒絕提供資料的適當理由。他們經常錯誤地以「內部文件」作為拒絕披露資料的理由，但其實這並非《守則》訂立的理由。

圖表4c

過去五年有關索取資料的投訴數目

年度	接到的投訴數目	
	《守則》涵蓋的機構	《守則》涵蓋範圍以外的機構#
2010/11	42*	–
2011/12	39*	–
2012/13	62*	–
2013/14	78	–
2014/15	45*	9

*　所列數字包括在該年度並未列為涉及《守則》的個案（在2010/11、2012/13及2014/15年度各有三宗；在2011/12年度則有四宗），而是在隨後的年度終結個案時才歸入此類。

#　這類投訴個案的統計數字自2014/15年度才開始計算。

以主動調查方式審研的課題

4.16　在本年度，我們完成了七項主動調查，就政府部門及公營機構在行政體制上的不足之處進行審研，所涵蓋的課題包括病歷管理、店舖阻街、對旅館業的規管、公屋租戶居住資格、學生貸款計劃、提供教師註冊資料，以及對雪種的規管。

有關病歷管理的主動調查

4.17　醫院管理局（「醫管局」）設有一個電子平台，讓已登記的私家醫生取得該局管有的病歷資料，以便為病人提供適切的治療。然而，本署發現在若干個案中，醫管局的內部機制以「黃旗」標示可能出錯的病歷後，並沒有迅速跟進及取消這些「黃旗」，結果阻延了私家醫生獲取病歷資料的程序。在本署展開主動調查後，醫管局已採取了改善措施以清理積壓的「黃旗」。我們建議該局進一步採取權宜措施，例如發放某些未能在短時間內核實的病歷，改善宣傳「醫生互相通報資料」的安排，並與索取病歷的病人保持更緊密聯繫，而醫管局總部亦須與轄下各醫院加強溝通。

有關店舖阻街的主動調查



4.18　商戶把貨物放在店舖外擺賣，違例擴展營業範圍，往往令街道受阻，對行人造成不便甚至危險。食物環境衞生署、地政總署及屋宇署是負責管制這類違法行為的政府部門，但本署的主動調查發現，這幾個部門的執法行動成效不彰，原因包括部門各自為政、缺乏承擔，所採用的執法策略不合理、欠缺實效和過於寬鬆，執法程序費時失事，而各部門之間的執法優次亦不協調。我們就這方面提出了多項建議，特別是促請政府委派一個主導部門，處理店舖阻街的問題。

有關旅館業的主動調查

4.19　旅館業的規管由民政事務總署（「民政總署」）轄下的牌照事務處（「牌照處」）執行。由於大廈居民經常投訴在同一大廈內經營的旅館對他們構成滋擾和危險，本署遂對這個課題展開主動調查。在我們調查期間，民政總署亦就檢討有關規管架構展開公眾諮詢。本署在主動調查報告中提出多項意見及建議供民政總署考慮。報告中特別指出，市民尤其不滿牌照處向違反大廈公契經營的旅館照樣發牌，因此本署認為民政總署必須引進改善措施及修訂法例，以解決這個問題。本署亦發現牌照處對無牌旅館的執法成效不彰，並建議民政總署要求牌照處採取更多喬裝蒐證行動，以提高調查效率。

有關公屋租戶居住資格的主動調查



4.20　獲公帑資助的公屋單位由香港房屋委員會（透過房屋署）及香港房屋協會（「房協」）兩個獨立機構提供，出租予低收入家庭。然而，本署在處理市民的投訴時發現，有家庭長期同時佔用兩個分別屬於房屋署及房協的公屋單位，另有部分租戶即使依例須遷出單位，但仍獲准繼續居住。本署的主動調查結果顯示，房屋署與房協之間的通報和協調機制不足，以致未能發現雙重戶籍問題；而且兩個機構在處理這類個案時過分包容，房屋署在執行「批出新租約」政策時欠嚴謹，房協則缺乏措施確保公屋單位僅供低收入人士租住，而政府並沒有任何機制監察房協公屋的運作；向現有租戶「批出新租約」的政策亦必須檢討。本署提出了多項建議，以糾正上述的缺失。

有關學生貸款計劃的主動調查

4.21　在職家庭及學生資助事務處（「家庭學資處」）的「免入息審查貸款計劃」（「貸款計劃」），為不願意接受或未能通過家庭學資處另一資助計劃下的入息及資產審查的學生，提供進修貸款。本署接到的投訴和傳媒報道反映，家庭學資處或未有盡力向貸款人追討欠款，以致彌償人無辜地須承擔還款責任；另外，有提供課程的機構涉嫌與貸款申請人串謀騙取貸款。故此，本署展開主動調查，審研「貸款計劃」的審批申請及追討欠款程序。「貸款計劃」下又劃分為三個計劃，其中兩個向修讀由公帑資助或院校自資開辦並經評審的專上課程的全日制學生提供貸款，而第三個則名為「擴展的免入息審查貸款計劃」（「擴展計劃」），向修讀指定的兼讀制及全日制專上／持續進修及專業教育課程的學生提供貸款。本署的調查發現，「擴展計劃」涉及的管理風險較高，拖欠還款的情況也最嚴重。我們亦發現家庭學資處缺乏有效的措施阻嚇拖欠還款者，以及未有全面核實彌償人同意擔保貸款的意願。本署向家庭學資處提出多項建議，旨在減低「擴展計劃」的信貸風險，對拖欠還款者採取更具阻嚇力的措施，以及加強對貸款申請的審核，從而提升該處的工作效能。

有關教師註冊資料的主動調查



4.22　教育局管有全港所有註冊教師的名單。任何人士向教育局索取註冊教師名單的資料，該局一概會以保障教師私隱為由予以拒絕。不過，有不同團體曾向傳媒表示，該局應公開名單讓公眾查閱。有鑑於此，本署展開主動調查，以審研教育

局的做法是否合理。我們的調查發現，教育局所持的主要理由包括：該局認為公開名單會違反《個人資料（私隱）條例》的某些規定，該局並無法定權力公開教師註冊資料，現時已有足夠的制度防止不適合或不適當的人士獲聘執教，以及公開名單可能會衍生其他問題。本署研究過上述各項理據後，認為教育局的顧慮實非不能解決。我們認為，教育局忽略了市民大眾（特別是學生家長）的意見，而在公共行政須公開透明的大原則下，該局理應尊重公眾的知情權。我們建議教育局就如何處理索取個別教師註冊資料的要求，檢討其現行做法，並且進行廣泛的公眾諮詢，以確定社會大眾對公開名單的訴求。

有關雪種規管的主動調查

4.23　這項主動調查源於一宗在某酒樓發生的爆炸及火警意外，肇事原因涉及技工在維修冷氣系統時使用易燃雪種。本署的調查發現，雖然有跡象顯示業內個別冷氣商已採用易燃雪種，但政府尚未制定具體法例加以規管。此外，環境保護署、機電工程署、消防處及勞工處等四個政府部門各自負責不同的規管範圍，但當中沒有一個部門負責主導或協調，而且有兩個部門更對各自的權責持分歧意見。本署在調查後認為，現行的規管機制有待改善，包括擴大政府部門與業界的聯繫，加強對市民大眾的宣傳教育，而技工的訓練亦必須提高。此外，政府未有全面監察業界使用易燃雪種的趨勢，而各有關部門之間亦缺乏溝通及協調。本署已就上述各方面提出了多項改善建議，包括指定由一個部門負責協調和主導雪種規管的工作，以及建立全面和具前瞻性的機制，監察雪種的發展和在香港的使用情況。

投訴人或部門的異議

重新評審個案

4.24　本署接到的所有投訴，均會先進行評審，以決定根據《申訴專員條例》的規定是否可以或應該受理。假如本署受法例所限不能對投訴事項進行調查，又或是基於其他原因而不適宜由本署跟進，則我們不會受理個案。投訴人若不同意我們的決定，可以要求本署重新評審其個案。

4.25　本年度內，我們接到共326宗重新評審個案的要求，並就其中85宗重新展開查訊。

覆檢個案



4.26　投訴人有時會不滿意我們的調查結果或就投訴事項所作的結論，而要求本署覆檢其個案。假如投訴人能夠提出重要的新資料或論據，本署會就個案進行覆檢。

4.27　在本年度，本署接到共72宗覆檢個案的要求。我們否決了當中的24宗，並就48宗進行覆檢。在完成覆檢後，本人改變了對四宗個案的決定，對其餘44宗個案則維持原來的決定。詳情參見**圖表4d**。

圖表4d

覆檢個案結果

結果＼理由	新證據		新觀點		不在本署職權範圍內	合計
	有	沒有	有	沒有		
改變決定	4	–	–	–	–	4
維持決定	–	44	–	–	–	44
						48

司法覆核及訴訟

4.28 投訴人假如不滿意本人的決定，除了可要求本人覆檢其個案之外，亦可以向法院提出司法覆核。在本年度，並沒有投訴人就本人的決定申請司法覆核或採取相關行動。

4.29 然而，一名投訴人曾向本署投訴法律援助署，而本署沒有受理其個案。該名投訴人其後於二〇一四年八月就財務損失向三個政府部門、外間的一方及申訴專員提出民事訴訟。本署向法庭申請剔除原訴人向本署索償的訴訟，聆訊原定於二〇一五年三月進行，但由於原訴人缺席，現押後至同年六月再進行。

不易處理的投訴人行為

4.30 雖然投訴人大多明白事理，會提出理據以支持其投訴，但本署人員在日常的工作中，仍不時會遇到不易處理的投訴人行為。除了使用粗言穢語或嘗試主導本署工作，有些投訴人更會發送大量文件資料給本署，以支持其投訴，當中包括過往冗長的電郵通信。本署人員需要耗費相當多時間審閱這些文件資料，但最終卻可能發現資料與投訴無關。有些投訴人則幾乎每天來函本署重複申述其投訴，並提供事情的最新發展或提出新事項，令本署難以界定投訴範圍及決定何時方可展開查訊。另外，亦有少數投訴人非常堅持、不斷投訴某一機構，只為針對該機構日常運作上的小問題或服務欠妥之處。還有一些投訴人會因為不滿意本署就其個案的調查結果，而投訴本署人員。我們明白這是所有處理投訴的機構均會遇到的情況，因此會繼續以專業的態度面對，並為職員提供足夠的培訓。

機構回覆需時

4.31 政府部門及公營機構大致上都十分支持本署的調查工作，並迅速就我們的查訊給予全面回覆。不過，偶爾會有一些部門延遲回覆，延期有時長達兩、三個月。本署曾有數次需要直接聯絡相關機構的首長，請他們督促其屬下職員盡快回覆。

綜述

4.32 在本報告年度，本署致力提升不同範疇調查工作的效能，並取得豐碩成果。我們在推行以調解方式處理合適的投訴方面，成績尤其突出。不僅成功調解的個案數目有顯著上升，而且有更多機構願意以調解方式解決糾紛，我們從投訴人及參與機構方面得到的回應更是非常正面。此外，本署就若干涉及拒絕索取資料要求的投訴進行了深入調查，促使相關機構更加了解提高公共行政透明度的精神。我們除了會繼續分析違反《公開資料守則》的個案，藉此探究所涉機構不合理地拒絕披露資料的原因，以及在落實《守則》方面常見的失誤之外，亦開始統計《守則》涵蓋範圍以外的機構涉及這類投訴的數字。我們在年度內繼續視乎個案需要進行全面調查，並完成了七項主動調查，獲得傳媒廣泛報道及專題評論。

4.33 本署將努力不懈，務求精益求精，同時亦會致力改進工作方法及程序，爭取更理想的成績。



內部行政

人手編制

5.1 穩定的員工團隊，是本署提供高效率的優質服務的關鍵。在本年度，我們繼續以基本入職職級聘請工作經驗較淺的大學畢業生加入調查主任職系，及早對他們進行培訓，並提供清晰的職業發展前途。這使本署能夠自行培養人才，建立穩固的基礎。一支能幹的初級調查隊伍現已漸具雛型，為各調查組的資料研究及調查工作加強支援。除內部晉升外，我們亦繼續聘請一些具有公營機構工作經驗的人員直接擔任較高級的職位，以提高這個職系的資歷，擴闊調查人員的視野。一如往年，我們亦有聘請具豐富公共行政經驗的臨時調查人員，分擔常規人員的工作，以應付驟增的工作量和一些專責項目。

5.2 我們在年度內通過內部晉升和公開招聘，委聘了共四名調查人員，當中包括一名高級調查主任及三名助理調查主任。本署的組織圖載於**附件12**。

職員培訓

5.3 一如過往，我們非常重視職員培訓，致力協助職員掌握所需技能，以便更有效地執行職務和提升效率。

5.4 鑑於處理投訴的工作要求愈來愈高，我們在本年度舉辦的投訴處理工作坊因此亦着重如何了解投訴人的需要，以及積極與他們展開有效的互動和溝通，特別是應該如何面對難以處理的情況。



投訴處理工作坊

5.5 為繼續推動以調解方式處理合適的投訴個案，排解糾紛，我們進一步強化資助計劃，鼓勵調查人員修讀調解培訓課程和考取認可調解員的專業資格。

圖表5a

人手編制

職員分類	截至2013年3月31日	截至2014年3月31日	截至2015年3月31日
首長級人員	4	4	4
調查人員	60	61	63
行政及支援人員	47	48	48
常規人員合計	**111**	**113**	**115**
臨時調查人員： 相等於全職人員（合計工日）	3.9 (1,032)	1.9 (507)	2 (529)
總人數	**114.9**	**114.9**	**117**

5.6 另外，為擴闊本署人員的視野，讓他們更深入認識不同機構及地區在公共行政及投訴調查工作方面的機制和辦事方法，本署選派了十名人員(包括一名首長級人員及九名調查人員)於二○一四年六月前往北京，參加由中國監察部舉辦的培訓課程，進一步認識內地的行政體制與其他方面的發展。此外，四名調查人員亦於二○一五年三月和四月分別前往泰國曼谷及芭堤雅，出席由國際申訴專員協會及亞洲申訴專員協會聯合舉辦的國際研討會和第二屆培訓工作坊。



在北京的培訓工作坊

僱員支援計劃

5.7 二○一四年七月，本署推出了一項僱員支援計劃，為員工提供所需的指導和輔導，鼓勵他們在個人及專業方面提升效率，並在工作與生活之間取得平衡。在這項支援計劃下，我們先後舉辦了兩次健康講座和工作坊，向員工講解應付壓力、促進整體身心健康的要訣和技巧。



健康講座和工作坊



在北京的培訓工作坊

對本署的投訴

5.8　在本年度，我們完成了共35宗市民對本署職員的投訴，內容涉及職員態度或工作程序，又或兩者都涉及。在這些投訴個案中，有一宗經本署調查後認為投訴成立，另有兩宗則部分成立。我們因應每宗投訴改善了工作程序，並為有關的職員提供適當輔導。

5.9　對本署的投訴當中，約三分之二是源於投訴人不滿意本署就其投訴某些政府部門或公營機構所作的結論和決定。這些投訴實際上是針對本署的調查結果，並不一定與本署人員的工作表現或本署查訊工作的質素有關。無論如何，我們有既定機制覆檢調查結果，假如認為有理據可重新評審個案或進行覆檢，定會再作查訊。本署歡迎公眾人士提出意見，並會繼續努力改善我們的服務。

圖表5b

2014/15年度完成的對本署的投訴

分類	已終結的投訴個案數目	百分比
成立	1	2.9%
部分成立	2	5.7%
不成立	32	91.4%
總計	**35**	**100.0%**



The Ombudsman's Awards

嘉許獎 申訴專員

申訴專員嘉許獎每年頒發一次，旨在表揚以積極態度處理投訴的政府部門／公營機構及公職人員，藉此鼓勵各部門／機構透過處理投訴，改善公共行政及推動正面的投訴文化。

公營機構獎

本署會研究整個報告年度內所有曾經調查的投訴個案，以部門／機構在下列各方面的表現為評選準則：

1. 建立有效的內部行政機制，為市民提供優質服務
2. 在處理投訴方面具有專業水平
3. 致力提高為市民服務的質素

公職人員獎

由所屬部門╱機構首長提名，或由申訴專員甄別，那些在客戶服務或投訴處理上表現優秀的公職人員，再經本署的遴選委員會評審。

評選準則

本署評選得獎者時，主要考慮以下特質：

- 處事盡責
- 細心聆聽
- 合情合理
- 公平公正
- 不偏不倚
- 態度積極
- 從善如流

– 第六章 –

宣傳推廣及對外關係

6.1　透過宣傳推廣活動，加深市民對本署的認識，是我們工作的重要一環。本署經常主動接觸市民大眾，宣揚優質公共行政的重要意義，並積極推動正面的投訴文化。過去一年，我們一直與各持份者保持緊密聯繫，努力完成本署的使命。

公眾教育及宣傳

宣傳推廣活動

6.2　二〇一四年十月至二〇一五年三月期間，本署推出了以「推卸無理 • 申訴有道」作為標語口號的全新廣告宣傳活動，借用「太極」這種傳統中國武術的動作（俗稱「耍太極」）比喻各種行政失當行為，向市民說明若有充分理據，可以就政府部門及公營機構的行政失當向本署作出投訴。宣傳廣告片透過電視、電台、公共交通工具、網上電視等媒體播出。此外，我們亦在免費報章、巴士車身及巴士站燈箱刊登有關廣告。



電視廣告「推卸無理 • 申訴有道」

巡迴展覽

6.3　除進行廣告宣傳外，我們亦在全港13個地點（包括政府辦公大樓及購物商場）舉辦巡迴展覽，介紹本署的職能，讓市民大眾了解行政失當的定義和作出投訴的方法，參觀的市民可於展覽攤位索取宣傳單張和紀念品。





巡迴展覽



巴士車身廣告



印刷媒體廣告「推卸無理 • 申訴有道」

新聞發布會及新聞公報

6.4 為了向市民重點介紹本署在調查方面所作的努力及重要調查的結果，我們在年度內舉行了共四次新聞發布會，公布三份投訴個案調查報告及六項主動調查的結果。另外，我們亦先後宣布展開八項主動調查，邀請市民提出意見。傳媒和市民大眾都普遍支持我們的調查工作，也認同我們的調查結果。



新聞發布會

圖表6a

新聞發布會及新聞公報	
2014年5月8日	• 宣布就政府對新界村屋的消防安全措施的規管展開主動調查
2014年6月26日	• 公布以下兩項主動調查的結果： i) 政府對店舖阻街的規管及執法行動 ii) 醫院管理局管理及提供病歷的機制
2014年8月7日	• 宣布就差餉物業估價署對樓宇門牌號數的管理展開主動調查
2014年9月23日	• 宣布就政府的樹木管理制度及工作展開主動調查
2014年10月13日	• 公布關於政府對旅館業的規管的主動調查結果 • 公布兩宗投訴個案的調查結果： i) 食物環境衞生署配售骨灰龕位的安排 ii) 水務署及地政總署拒絕接收及維修政府道路範圍內的水務設施
2014年10月27日	• 宣布就教育局拒絕提供教師註冊資料的問題展開主動調查
2014年11月20日	• 宣布就政府對為行動困難人士提供復康車輛服務的監管展開主動調查
2014年12月18日	• 宣布就水務署處理私人水管滲漏（爆裂）的機制展開主動調查
2015年1月27日	• 公布關於政府對公營房屋現有租戶居住資格的審查和監察機制的主動調查結果 • 公布一宗有關機場管理局不當處理關於閉路電視錄像的查詢的投訴個案調查結果
2015年3月24日	• 公布以下兩項主動調查的結果： i)「免入息審查貸款計劃」之審批申請及追討欠款程序 ii) 教育局拒絕提供教師註冊資料的問題

與傳媒的關係

6.5　大眾傳媒的支持，對於本署向市民發布消息有很大幫助。在本年度，本人與記者舉行了一次茶敍，並接受了多次傳媒訪問，藉此與各持份者加強溝通。



申訴專員與記者舉行茶敍

為政府部門及公營機構舉辦講座

6.6　為促進彼此的了解和合作，我們在本年度內為政府部門及公營機構舉辦了共十次講座，與他們交流雙方都很關心的行政失當問題，以及分享本署處理投訴的經驗。與會者對這類講座的反應十分良好。



為政府部門舉辦講座

宣傳刊物

6.7　為擴大本署派發宣傳刊物的網絡，我們獲得多個屋苑的管理處、政府辦公大樓及圖書館的協助，在其所屬範圍內擺放本署的宣傳單張和投訴表格，以及張貼本署的海報。市民可以在上述地點或各區民政事務處索取本署最新的宣傳資料，亦可以登入本署的網頁瀏覽。

與專業人士、社區領袖等合作

顧問及太平紳士

6.8　本署顧問及參與「太平紳士協助推廣計劃」的太平紳士，一直為我們的工作提供專業意見和重要的支持，協助我們有效地履行法定職能。二〇一四年九月，我們特別舉辦了一次「體育政策及康體設施」研討會，邀請康樂及文化事務署的代表在會上發言，並與本署顧問、太平紳士及本署職員就有關問題積極交流意見。





「體育政策及康體設施」研討會

立法會議員

6.9　每年，申訴專員都會與立法會議員會面，講述本署最新的工作概況。本年度的會面於二〇一四年十二月九日舉行，本人與出席的議員就多項公眾關注的議題交換意見，並進行了有建設性的討論。

申訴專員嘉許獎

6.10　本署每年頒發申訴專員嘉許獎，旨在表揚能夠以正面的態度處理投訴，以及在促進高效的公共行政方面表現出色的公營機構和公職人員。康樂及文化事務署獲頒本年度大獎，其餘兩個獲獎機構為漁農自然護理署和香港考試及評核局，另有41位公職人員獲獎。本年度的頒獎典禮於二〇一四年十月三十日舉行，共有超過200人出席這次盛會，向所有得獎者致以熱烈祝賀。

圖表6b

二〇一四年得獎機構一覽
康樂及文化事務署（大獎）
漁農自然護理署
香港考試及評核局



申訴專員嘉許獎頒獎典禮

圖表6c

二〇一四年得獎公職人員一覽	
機構	得獎人數
效率促進組1823	1
機場管理局	1
屋宇署	1
土木工程拓展署	1
公司註冊處	2
消費者委員會	1
懲教署	1
香港海關	2
渠務署	2
機電工程署	2
消防處	1
食物環境衞生署	1
路政署	2
民政事務總署	2
香港考試及評核局	1
香港警務處	1
醫院管理局	2
入境事務處	2
税務局	1
司法機構	1
土地註冊處	1
康樂及文化事務署	1
強制性公積金計劃管理局	2
海事處	1
個人資料私隱專員公署	1
差餉物業估價署	1
證券及期貨事務監察委員會	2
學生資助辦事處	2
水務署	2

與海外及內地機構的聯繫

6.11　本署與世界各地的申訴專員機構保持着緊密聯繫。二〇一四年七月，本人以亞洲申訴專員協會名譽秘書長的身份，出席在首爾召開的常務理事會會議，並於同時舉行的全球會議上發言，分享本署以調解方式處理投訴的經驗。此外，本人亦獲泰國申訴專員邀請，於二〇一五年三月在曼谷舉行的國際研討會上擔任主講嘉賓，發表以「公平」為主題的演講。



亞洲申訴專員協會在韓國舉行的全球會議

6.12　二〇一四年九月，本人率領五位同事前往北京和南京，參加與中國監察部合辦的交流活動，與多個政府機關的代表會面並舉行座談會，加深了對當地行政監察制度的認識，亦與內地官員交流對於優質管治的看法及相關資訊。





本署人員訪問北京和南京

6.13　我們一向樂意接待本地及來自不同國家和地區的訪客，向他們介紹本署的工作和職能。過去一年，我們為多個到訪的代表團舉辦講座，當中包括內地政府機關的官員。本年度的訪客一覽表載於**附件14**。



國務院法制辦公室副主任到訪本署

前瞻

6.14　我們會致力主動接觸社會各界，令市民更加了解和支持本署的工作。與此同時，我們也十分重視各界人士及機構的意見和建議，並會努力不懈，繼續改善服務。

新聞發布會



2014年10月13日



2014年6月26日



2015年1月27日



中訴專員公署的電視劇《申訴》，獲選為「2013電視節目欣賞指數調查」的首二十個電視節目之一，其中一集「公義誰定」更在「2014紐約電視節」中獲獎





本署的總調查主任為政府部門舉辦講座，加深他們對本署工作的認識



申訴專員以亞洲申訴專員協會名譽秘書長的身份，出席在首爾召開的常務理事會會議 (2014年7月1日)



申訴專員為《大專辯論賽2014》擔任評判 (2014年4月26日)



申訴專員與監察部部長黃樹賢先生會面 (2014年9月15日)



為顧問及太平紳士舉辦的研討會 (2014年9月24日)



二〇一四年申訴專員嘉許獎頒獎典禮 (2014年10月30日)



來自韓國的代表團到訪本署 (2015年2月4日)

附件


附件

《申訴專員條例》附表所列機構一覽



條例（第397章）附表1第I部所列機構

	中文名稱	英文名稱	簡稱
1.	九廣鐵路公司	Kowloon-Canton Railway Corporation	KCRC
2.	入境事務處	Immigration Department	Imm D
3.	土木工程拓展署	Civil Engineering and Development Department	CEDD
4.	土地註冊處	Land Registry	LR
5.	大學教育資助委員會秘書處	University Grants Committee, Secretariat	UGC
6.	工業貿易署	Trade and Industry Department	TID
7.	公司註冊處	Companies Registry	CR
8.	公務及司法人員薪俸及服務條件諮詢委員會聯合秘書處	Joint Secretariat for the Advisory Bodies on Civil Service and Judicial Salaries and Conditions of Service	SCCS
9.	水務署	Water Supplies Department	WSD
10.	司法機構政務長轄下所有法院與審裁處的登記處及行政辦事處	All registries and administrative offices of courts and tribunals for which the Judiciary Administrator has responsibility	JA
11.	市區重建局	Urban Renewal Authority	URA

	中文名稱	英文名稱	簡稱
12.	平等機會委員會	Equal Opportunities Commission	EOC
13.	民政事務總署	Home Affairs Department	HAD
14.	民航處	Civil Aviation Department	CAD
15.	民眾安全服務處（政府部門）	Civil Aid Service (Government department)	CAS
16.	民眾安全服務隊	Civil Aid Service	CAS
17.	立法會秘書處	Legislative Council Secretariat	LCS
18.	地政總署	Lands Department	Lands D
19.	地產代理監管局	Estate Agents Authority	EAA
20.	在職家庭及學生資助事務處	Working Family and Student Financial Assistance Agency	WFSFAA
21.	行政長官辦公室總務室	General Office of the Chief Executive's Office	GOCEO
22.	西九文化區管理局	West Kowloon Cultural District Authority	WKCDA
23.	投資推廣署	Invest Hong Kong	Invest HK
24.	社會福利署	Social Welfare Department	SWD
25.	房屋署	Housing Department	HD
26.	法律援助署	Legal Aid Department	LAD
27.	知識產權署	Intellectual Property Department	IPD
28.	屋宇署	Buildings Department	BD
29.	建築署	Architectural Services Department	Arch SD
30.	律政司	Department of Justice	D of J
31.	政府化驗所	Government Laboratory	Govt Lab
32.	政府物流服務署	Government Logistics Department	GLD
33.	政府飛行服務隊	Government Flying Service	GFS
34.	政府產業署	Government Property Agency	GPA
35.	政府統計處	Census and Statistics Department	C & SD
36.	政府新聞處	Information Services Department	ISD
	政府總部	Government Secretariat	GS
37.	– 公務員事務局	Civil Service Bureau	CSB

《申訴專員條例》附表所列機構一覽

	中文名稱	英文名稱	簡稱
38.	– 民政事務局	Home Affairs Bureau	HAB
39.	– 保安局	Security Bureau	SB
40.	– 政制及內地事務局	Constitutional and Mainland Affairs Bureau	CMAB
41.	– 政務司司長私人辦公室	Chief Secretary for Administration's Private Office	CSAPO
42.	– 政務司司長辦公室	Chief Secretary for Administration's Office	CS
43.	– 食物及衞生局	Food and Health Bureau	FHB
44.	– 財政司司長私人辦公室	Financial Secretary's Private Office	FSPO
45.	– 財政司司長辦公室	Financial Secretary's Office	FS OFF
46.	– 財經事務及庫務局	Financial Services and the Treasury Bureau	FSTB
47.	– 商務及經濟發展局	Commerce and Economic Development Bureau	CEDB
48.	– 教育局	Education Bureau	EDB
49.	– 勞工及福利局	Labour and Welfare Bureau	LWB
50.	– 發展局	Development Bureau	DEVB
51.	– 運輸及房屋局	Transport and Housing Bureau	THB
52.	– 環境局	Environment Bureau	ENB
53.	食物環境衞生署	Food and Environmental Hygiene Department	FEHD
54.	香港天文台	Hong Kong Observatory	HKO
55.	香港考試及評核局	The Hong Kong Examinations and Assessment Authority	HKEAA
56.	香港房屋協會	Hong Kong Housing Society	HKHS
57.	香港房屋委員會	Hong Kong Housing Authority	HKHA
58.	香港金融管理局	Hong Kong Monetary Authority	HKMA
59.	香港海關	Customs and Excise Department	C&ED
60.	香港電台	Radio Television Hong Kong	RTHK
61.	香港藝術發展局	Hong Kong Arts Development Council	HKADC
62.	香港體育學院有限公司	Hong Kong Sports Institute Limited	HKSIL
63.	個人資料私隱專員	Privacy Commissioner for Personal Data	PCPD

	中文名稱	英文名稱	簡稱
64.	差餉物業估價署	Rating and Valuation Department	RVD
65.	庫務署	Treasury	Try
66.	消防處	Fire Services Department	FSD
67.	消費者委員會	Consumer Council	CC
68.	海事處	Marine Department	MD
69.	破產管理署	Official Receiver's Office	ORO
70.	財務匯報局	Financial Reporting Council	FRC
71.	康樂及文化事務署	Leisure and Cultural Services Department	LCSD
72.	強制性公積金計劃管理局	Mandatory Provident Fund Schemes Authority	MPFA
73.	規劃署	Planning Department	Plan D
74.	通訊事務管理局辦公室	Office of the Communications Authority	OFCA
75.	勞工處	Labour Department	LD
76.	渠務署	Drainage Services Department	DSD
77.	税務局	Inland Revenue Department	IRD
78.	郵政署	Post Office	PO
79.	路政署	Highways Department	Hy D
80.	運輸署	Transport Department	TD
81.	僱員再培訓局	Employees Retraining Board	ERB
82.	漁農自然護理署	Agriculture, Fisheries and Conservation Department	AFCD
83.	審計署	Audit Commission	Aud
84.	機場管理局	Airport Authority	AA
85.	機電工程署	Electrical and Mechanical Services Department	E & MSD
86.	衞生署	Department of Health	DH
87.	選舉事務處	Registration and Electoral Office	REO
88.	環境保護署	Environmental Protection Department	EPD
89.	職業訓練局	Vocational Training Council	VTC

《申訴專員條例》附表所列機構一覽

	中文名稱	英文名稱	簡稱
90.	醫院管理局	Hospital Authority	HA
91.	醫療輔助隊（政府部門）	Auxiliary Medical Service (Government department)	AMS
92.	醫療輔助隊	Auxiliary Medical Service	AMS
93.	懲教署	Correctional Services Department	CSD
94.	證券及期貨事務監察委員會	Securities and Futures Commission	SFC
95.	競爭事務委員會	Competition Commission	COM C

條例（第397章）附表1第II部所列機構

	中文名稱	英文名稱	簡稱
1.	公務員敍用委員會秘書處	Secretariat of the Public Service Commission	PSC
2.	香港輔助警察隊	Hong Kong Auxiliary Police Force	HKAPF
3.	香港警務處	Hong Kong Police Force	HKPF
4.	廉政公署	Independent Commission Against Corruption	ICAC

對投訴不予跟進或不展開調查的情況



不受申訴專員調查的行動 –
香港法例第397章附表2

1. 保安、防衛或國際關係
2. 法律程序或檢控任何人的決定
3. 行政長官行使權力赦免罪犯
4. 合約或商業交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府頒授勳銜、獎賞或特權
7. 行政長官親自作出的行動
8. 有關施加或更改土地權益條款的決定
9. 與《香港公司收購、合併及股份購回守則》有關的行動
10. 香港警務處或廉政公署就防止及調查任何罪行而採取的行動

調查投訴的限制 –
香港法例第397章第10(1)條

1. 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
2. 投訴由匿名者提出
3. 投訴人無從識別或下落不明
4. 投訴並非由感到受屈的人士或適當代表提出
5. 投訴人及投訴事項與香港並無任何關係
6. 投訴人有權利根據法律程序（司法覆核除外）提出上訴或尋求補救辦法

申訴專員可決定不展開調查的情況 –
香港法例第397章第10(2)條

1. 以前曾調查性質相近的投訴，而結果顯示並無行政失當之處
2. 投訴關乎微不足道的事
3. 投訴事屬瑣屑無聊、無理取鬧或非真誠作出
4. 因其他理由而無須調查

統計圖表

– 附件 3 –



附件3.1 – 個案數字

附件3.2 – 接到的查詢／投訴數目

附件3.3 – 已處理的投訴個案的性質

附件3.4 – 接到的查詢／投訴分布情況

附件3.5 – 已完成的投訴個案分布情況

附件3.6 – 已跟進並終結的投訴個案：最多人投訴的十個機構

附件3.7 – 經全面調查後終結的投訴個案結果

附件3.8 – 經全面調查後確定的行政失當類別

附件3.9 – 以查訊方式終結的投訴個案結果

附件3.10 – 處理投訴個案所需的時間

附件3.11 – 履行服務承諾的統計數字



個案數字

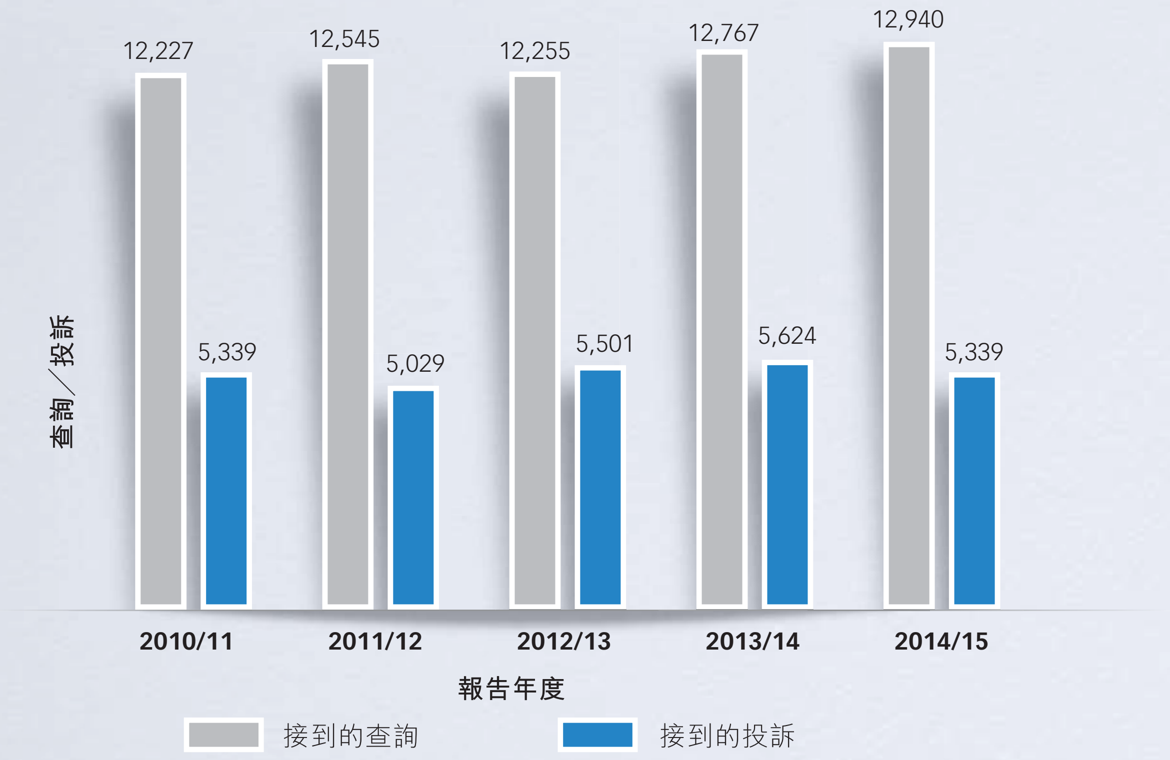
	報告年度[1]				
	10/11	11/12	12/13	13/14	14/15
查詢	**12,227**	**12,545**	**12,255**	**12,767**	**12,940**
投訴					
(a) 須處理的投訴個案	**6,467**	**6,085**	**6,349**	**6,572**	**6,241**
– 接到的投訴	5,339[627]	5,029[180]	5,501[238]	5,624[398]	5,339[428]
– 由上年度轉入[2]	1,128	1,056	848	948	902
(b) 已完成的投訴個案	**5,437[611]**	**5,237[210]**	**5,401[235]**	**5,670[367]**	**5,373[472]**
已跟進並終結					
– 查訊後終結[3]	3,070[525]	2,731[7]	2,383[196]	2,605[36]	2,573[78]
– 全面調查後終結[4]	155[76]	163[61]	169	321[12]	314[125]
– 調解後終結[5]	7	22[16]	22	38	138
已評審並終結					
– 缺乏充分理據跟進[6]	1,027	1,156[84]	1,908[32]	1,432[192]	1,091[1]
– 受條例所限不得調查[7]	1,178[10]	1,165[42]	919[7]	1,274[127]	1,257[268]
(c) 已完成的投訴個案 百分比 = (b) / (a)	**84.1%**	**86.1%**	**85.1%**	**86.3%**	**86.1%**
(d) 轉撥下年度 = (a) – (b)	**1,030**	**848**	**948**	**902**	**868**
已完成的主動調查數目	**6**	**5**	**6**	**6**	**7**

註1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
註2. 在2010/11及2011/12年度，分別包括34及26宗重新查訊的個案。
註3. 根據《申訴專員條例》第11A條跟進的一般性質的個案。
註4. 根據條例第12條跟進的較複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。
註5. 根據條例第11B條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。
註6. 例如：缺乏表面證據，所涉機構正採取行動，投訴人只是表達意見或已撤回投訴，或本署沒有收到投訴人的同意（條例第10(2)條）。
註7. 不在本署職權範圍內（條例第7(1)及8條），或受條例第10(1)條所限不得調查。
[ ] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。

— 有關上表使用的詞彙的詳細定義，請參閱「用語詞彙」。

接到的查詢／投訴數目

– 附件 3.2 –



已處理的投訴個案的性質

– 附件 3.3 –



- 32.3% 出錯、意見／決定錯誤
- 14.9% 監管不力
- 14.3% 延誤／沒有採取行動
- 10.0% 其他（例如：投訴內容欠清晰、一般的批評或意見）
- 7.1% 沒有回應／答覆投訴或查詢
- 4.4% 程序不妥
- 4.3% 職員態度欠佳（例如：無禮、不樂意提供協助）
- 3.7% 不按程序辦事
- 3.6% 厚此薄彼、處事不公
- 3.1% 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況
- 2.3% 濫用職權

接到的查詢／投訴分布情況

– 附件 3.4 –

（所涉機構按英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱載於附件1。）

機構		查詢數目	投訴數目
漁農自然護理署	(AFCD)	57	41
機場管理局	(AA)	23	14
建築署	(Arch SD)	12	13
審計署	(Aud)	3	1
醫療輔助隊	(AMS)	1	0
屋宇署	(BD)	339	253
政府統計處	(C & SD)	3	4
民眾安全服務處	(CAS)	1	3
民航處	(CAD)	10	9
土木工程拓展署	(CEDD)	6	15
公司註冊處	(CR)	11	5
消費者委員會	(CC)	62	91
懲教署	(CSD)	40	96
香港海關	(C&ED)	84	56
衞生署	(DH)	94	57
律政司	(D of J)	10	10
渠務署	(DSD)	22	20
機電工程署	(E & MSD)	39	23
僱員再培訓局	(ERB)	17	7
環境保護署	(EPD)	62	65
平等機會委員會	(EOC)	51	39
地產代理監管局	(EAA)	21	7
消防處	(FSD)	55	63
食物環境衞生署	(FEHD)	742	504
行政長官辦公室總務室	(GOCEO)	10	8
政府化驗所	(Govt Lab)	0	1
政府物流服務署	(GLD)	7	3
政府產業署	(GPA)	8	10

接到的查詢／投訴分布情況

機構		查詢數目	投訴數目
政府總部	(GS)		
– 政務司司長辦公室	(CS)	103	63
– 公務員事務局	(CSB)	12	13
– 商務及經濟發展局	(CEDB)	12	8
– 政制及內地事務局	(CMAB)	6	7
– 發展局	(DEVB)	11	13
– 教育局	(EDB)	105	88
– 環境局	(ENB)	3	2
– 財政司司長辦公室	(FS OFF)	0	1
– 財政司司長私人辦公室	(FSPO)	1	0
– 財經事務及庫務局	(FSTB)	9	10
– 食物及衞生局	(FHB)	7	14
– 民政事務局	(HAB)	5	10
– 勞工及福利局	(LWB)	4	6
– 保安局	(SB)	4	9
– 運輸及房屋局	(THB)	7	17
路政署	(Hy D)	64	71
民政事務總署	(HAD)	101	102
香港藝術發展局	(HKADC)	3	1
香港考試及評核局	(HKEAA)	12	3
香港房屋委員會	(HKHA)	42	7
香港房屋協會	(HKHS)	50	42
香港金融管理局	(HKMA)	36	25
香港天文台	(HKO)	5	2
香港警務處	(HKPF)	408	145
醫院管理局	(HA)	474	173
房屋署	(HD)	1,056	664
入境事務處	(Imm D)	159	91

機構		查詢數目	投訴數目
廉政公署	(ICAC)	23	6
政府新聞處	(ISD)	0	1
稅務局	(IRD)	104	61
知識產權署	(IPD)	5	3
司法機構政務長	(JA)	98	40
九廣鐵路公司	(KCRC)	1	0
勞工處	(LD)	265	107
土地註冊處	(LR)	9	3
地政總署	(Lands D)	304	400
法律援助署	(LAD)	134	80
立法會秘書處	(LCS)	6	9
康樂及文化事務署	(LCSD)	235	199
強制性公積金計劃管理局	(MPFA)	19	20
海事處	(MD)	27	21
通訊事務管理局辦公室	(OFCA)	40	30
破產管理署	(ORO)	58	26
規劃署	(Plan D)	25	81
郵政署	(PO)	102	68
個人資料私隱專員	(PCPD)	24	21
香港電台	(RTHK)	18	12
差餉物業估價署	(RVD)	31	21
選舉事務處	(REO)	5	2
證券及期貨事務監察委員會	(SFC)	19	28
社會福利署	(SWD)	399	192
工業貿易署	(TID)	11	8
運輸署	(TD)	293	389
庫務署	(Try)	5	5
大學教育資助委員會秘書處	(UGC)	0	1

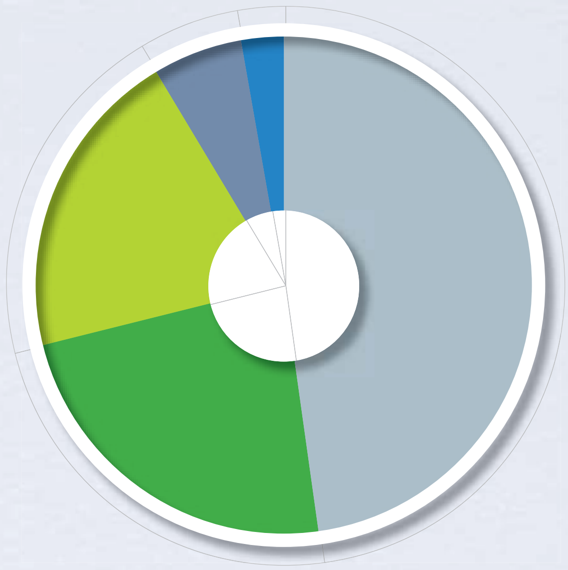
接到的查詢／投訴分布情況

機構		查詢數目	投訴數目
市區重建局	(URA)	5	11
職業訓練局	(VTC)	22	15
水務署	(WSD)	131	96
西九文化區管理局	(WKCDA)	2	1
在職家庭及學生資助事務處	(WFSFAA)	43	18
合計		**6,952**	**4,980**

註1. 附件3.1所列本署接到的查詢及投訴總數，分別是12,940宗及5,339宗。這兩項數字與附件3.4的數字有差別，是因為：
(i) 涉及申訴專員職權範圍以外的機構的查詢／投訴數字；以及
(ii) 涉及《申訴專員條例》附表1第II部所列機構，而並非關於《公開資料守則》的投訴，
並無列入本附件內。
註2. 《申訴專員條例》附表1所列，但本年度內本署沒有接到有關他們的查詢／投訴的機構，並無列入本附件內。
註3. 「在職家庭及學生資助事務處」在2015年3月1日前稱為「學生資助辦事處」。

已完成的投訴個案分布情況：5,373 宗

– 附件 3.5 –



已跟進並終結的投訴個案：最多人投訴的十個機構

– 附件 3.6 –



附註

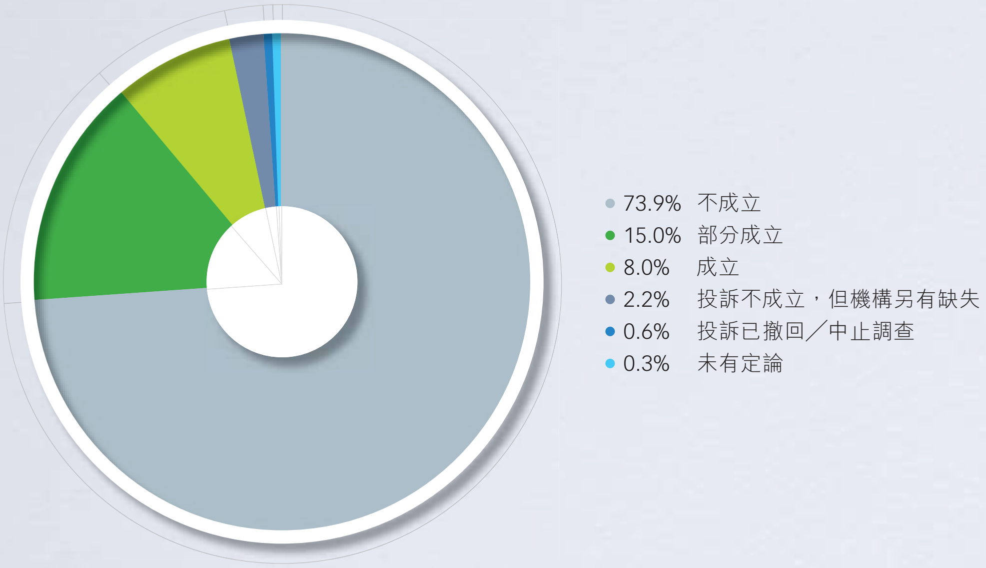
註1. 「已跟進並終結的投訴個案」是指以查訊、全面調查或調解方式處理的個案。

註2. 最多人投訴的十個機構佔本署已跟進並終結的3,025宗投訴個案的67.0%。

註3. ▬表示同類主題投訴（源自市民大眾關注的同類課題）。

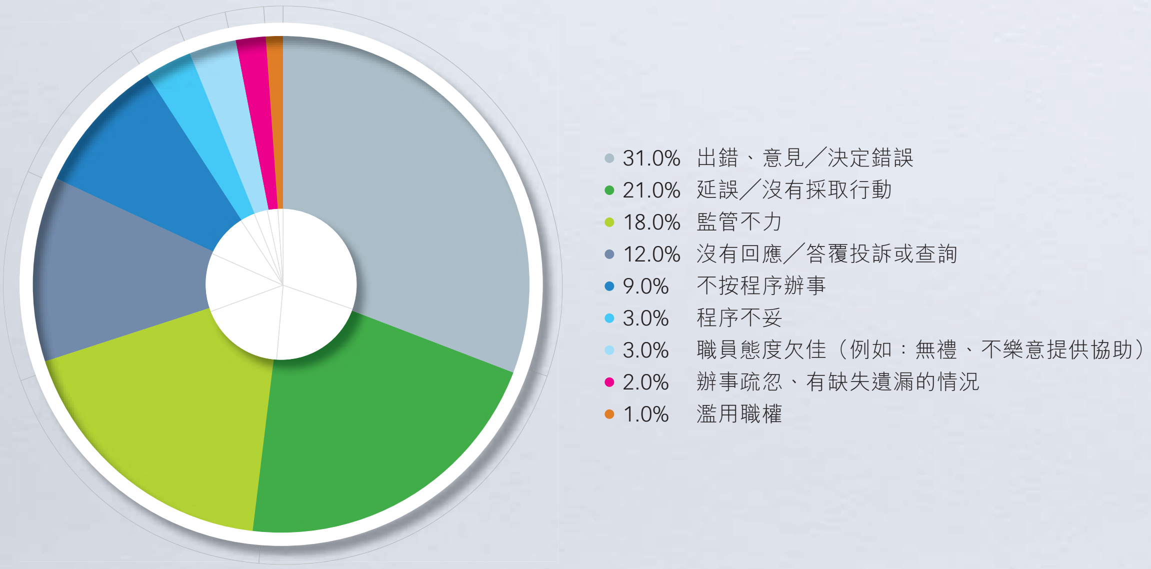
經全面調查後終結的投訴個案結果：314 宗

– 附件 3.7 –



經全面調查後確定的行政失當類別

– 附件 3.8 –



以查訊方式終結的投訴個案結果

– 附件 3.9 –

（所涉機構按英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱載於附件1。）

機構		投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案	申訴專員提出改善建議的數目
漁農自然護理署	(AFCD)	22	1	0
機場管理局	(AA)	5	0	0
建築署	(Arch SD)	5	0	0
審計署	(Aud)	1	0	0
屋宇署	(BD)	156	57	0
政府統計處	(C & SD)	1	0	0
民航處	(CAD)	5	1	1
土木工程拓展署	(CEDD)	11	0	1
公司註冊處	(CR)	2	0	0
消費者委員會	(CC)	12	3	0
懲教署	(CSD)	49	0	3
香港海關	(C&ED)	32	2	3
衞生署	(DH)	22	4	0
律政司	(D of J)	4	1	0
渠務署	(DSD)	12	2	0
機電工程署	(E & MSD)	8	3	0
僱員再培訓局	(ERB)	4	1	0
環境保護署	(EPD)	46	9	0
平等機會委員會	(EOC)	16	2	0
地產代理監管局	(EAA)	4	1	0
消防處	(FSD)	29	0	0
食物環境衞生署	(FEHD)	301	124	9
行政長官辦公室總務室	(GOCEO)	1	0	0
政府化驗所	(Govt Lab)	1	0	0

以查訊方式終結的投訴個案結果

機構		投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案	申訴專員提出改善建議的數目
政府產業署	(GPA)	4	1	0
政府總部	(GS)			
– 政務司司長辦公室	(CS)	33	10	0
– 公務員事務局	(CSB)	1	1	0
– 商務及經濟發展局	(CEDB)	3	0	0
– 政制及內地事務局	(CMAB)	4	2	0
– 發展局	(DEVB)	6	2	0
– 教育局	(EDB)	37	4	0
– 財經事務及庫務局	(FSTB)	9	1	0
– 食物及衞生局	(FHB)	8	1	0
– 民政事務局	(HAB)	6	0	0
– 勞工及福利局	(LWB)	1	0	0
– 保安局	(SB)	4	1	0
– 運輸及房屋局	(THB)	9	2	0
路政署	(Hy D)	44	2	0
民政事務總署	(HAD)	53	7	2
香港藝術發展局	(HKADC)	1	0	0
香港考試及評核局	(HKEAA)	3	1	0
香港房屋委員會	(HKHA)	3	0	0
香港房屋協會	(HKHS)	25	2	2
香港金融管理局	(HKMA)	13	0	0
香港警務處	(HKPF)	23	3	0
香港體育學院有限公司	(HKSIL)	1	0	0
醫院管理局	(HA)	26	5	0

機構		投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案	申訴專員提出改善建議的數目
房屋署	(HD)	431	37	6
入境事務處	(Imm D)	64	10	1
税務局	(IRD)	23	4	0
司法機構政務長	(JA)	12	1	0
勞工處	(LD)	31	6	0
土地註冊處	(LR)	1	0	0
地政總署	(Lands D)	226	62	4
法律援助署	(LAD)	24	2	0
立法會秘書處	(LCS)	5	2	0
康樂及文化事務署	(LCSD)	146	27	3
強制性公積金計劃管理局	(MPFA)	9	3	0
海事處	(MD)	14	2	0
通訊事務管理局辦公室	(OFCA)	18	1	1
破產管理署	(ORO)	16	1	0
其他機構		12	0	0
規劃署	(Plan D)	23	1	0
郵政署	(PO)	46	12	0
個人資料私隱專員	(PCPD)	12	1	0
香港電台	(RTHK)	4	0	0
差餉物業估價署	(RVD)	9	2	1
證券及期貨事務監察委員會	(SFC)	3	0	0
社會福利署	(SWD)	116	15	0
工業貿易署	(TID)	4	0	0
運輸署	(TD)	168	22	3
庫務署	(Try)	2	0	0
市區重建局	(URA)	6	0	0

以查訊方式終結的投訴個案結果

機構		投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案	申訴專員提出改善建議的數目
職業訓練局	(VTC)	10	1	0
水務署	(WSD)	64	5	1
在職家庭及學生資助事務處	(WFSFAA)	8	1	0
合計		**2,573**	**474**	**41**

註1. 《申訴專員條例》附表1所列，但本年度內本署沒有以查訊方式終結有關他們的投訴個案的機構，並無列入本表內。
註2. 本署在查訊後不論有否發現缺失或不足之處，申訴專員均可以就個案提出任何數目的建議，要求部門或機構採取改善措施。
註3. 「在職家庭及學生資助事務處」於2015年3月1日前稱為「學生資助辦事處」。

處理投訴個案所需的時間

– 附件 3.10 –

整體

時間＼年度	10/11	11/12	12/13	13/14	14/15
少於3個月	80.1%	83.9%	88.6%	85.8%	89.6%
3至6個月	19.3%	15.4%	10.7%	13.3%	9.9%
超過6個月	0.6%	0.7%	0.7%	0.9%	0.5%
投訴個案合計	**5,437**	**5,237**	**5,401**	**5,670**	**5,373**

以全面調查及其他方式處理的個案

時間＼年度	10/11	11/12	12/13	13/14	14/15
全面調查					
少於3個月	50.3%	4.9%	2.4%	4.4%	25.5%
3至6個月	29.0%	77.9%	78.7%	81.3%	66.2%
超過6個月	20.7%	17.2%	18.9%	14.3%	8.3%
投訴個案數目	**155**	**163**	**169**	**321**	**314**
其他方式					
少於3個月	80.9%	86.4%	91.4%	90.7%	93.6%
3至6個月	19.0%	13.4%	8.5%	9.2%	6.4%
超過6個月	0.1%	0.2%	0.1%	0.1%	0.0%
投訴個案數目	**5,282**	**5,074**	**5,232**	**5,349**	**5,059**

履行服務承諾的統計數字
（二〇一四年四月一日至二〇一五年三月三十一日）

(A) 查詢

	回覆時間		
親臨本署或電話查詢	**即時**	**30分鐘內**	**30分鐘後**
	12,692 (100%)	0	0
書面查詢	**5個工作天內**	**6至10個工作天**	**10個工作天後**
	243 (98.0%)	5 (2.0%)	0

(B) 投訴*

	回覆時間	
發出認收函件	**5個工作天內**	**5個工作天後**
	4,954 (99.3%)	34 (0.7%)

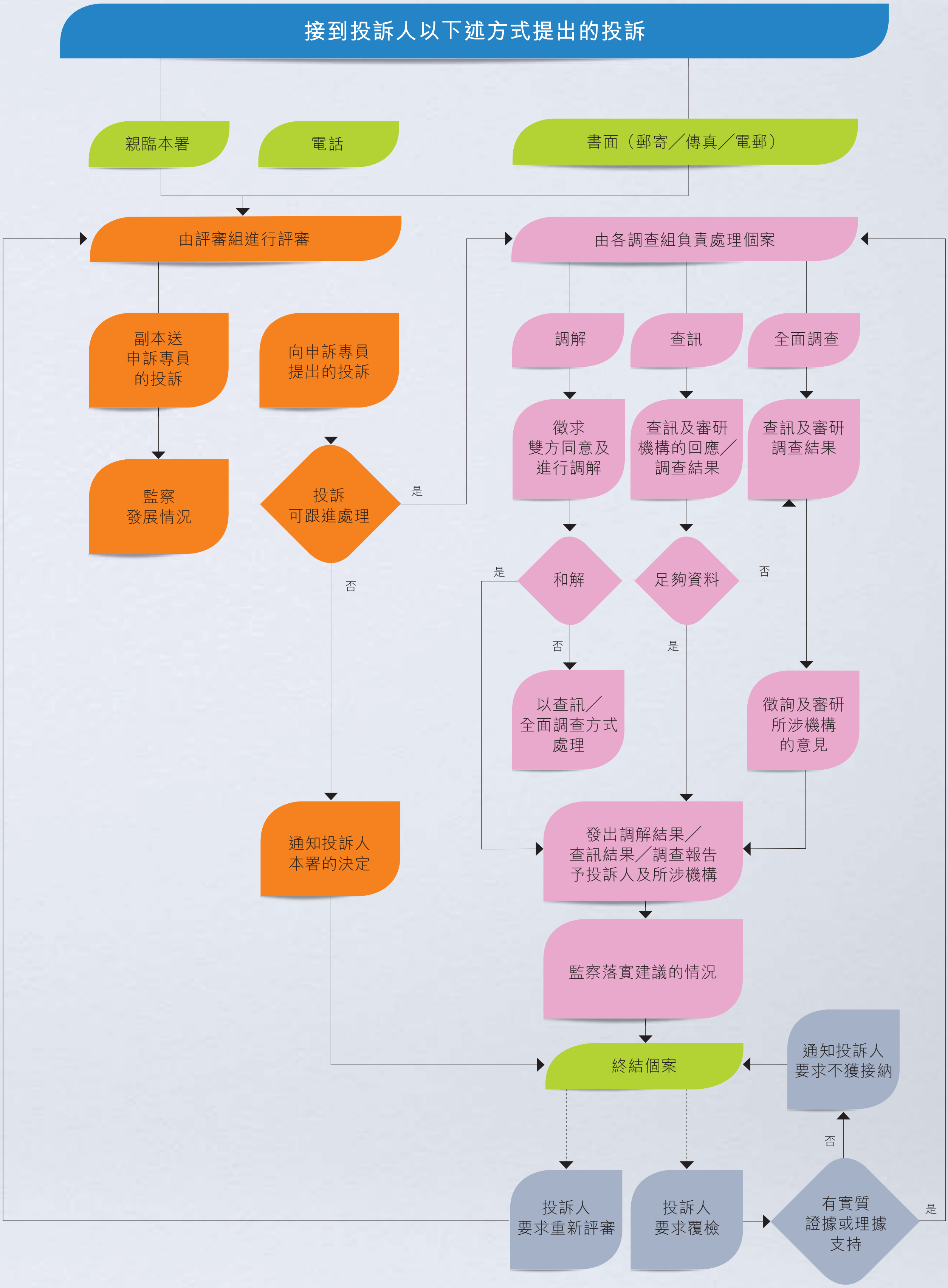
* 不包括無須或實際上無法認收的個案。

	不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案			其他個案		
終結的個案	**10個工作天內**	**11至15個工作天**	**15個工作天後**	**3個月內**	**3至6個月**	**6個月後**
	1,196 (90.9%)	113 (8.6%)	7 (0.5%)	3,501 (86.3%)	530 (13.1%)	26 (0.6%)
目標	不少於70%	不超過30%	–	不少於60%	不超過40%	–

(C) 外展講座

	回覆時間	
邀請本署人員主持講座	**10個工作天內**	**10個工作天後**
	9 (100%)	0

處理投訴流程圖


接到投訴人以下述方式提出的投訴
親臨本署
電話
書面（郵寄／傳真／電郵）
由評審組進行評審
副本送
申訴專員
的投訴
向申訴專員
提出的投訴
監察
發展情況
投訴
可跟進處理
是
否
通知投訴人
本署的決定
由各調查組負責處理個案
調解
查訊
全面調查
徵求
雙方同意及
進行調解
查訊及審研
機構的回應／
調查結果
查訊及審研
調查結果
和解
是
否
足夠資料
否
是
以查訊／
全面調查方式
處理
徵詢及審研
所涉機構
的意見
發出調解結果／
查訊結果／調查報告
予投訴人及所涉機構
監察落實建議的情況
終結個案
通知投訴人
要求不獲接納
否
投訴人
要求重新評審
投訴人
要求覆檢
有實質
證據或理據
支持
是

已完成的主動調查報告及主動調查審研工作（選錄）索引

– 附件 5 –

主動調查報告	
OMB/DI/236	政府對店舖阻街的規管及執法行動
OMB/DI/308	醫院管理局管理及提供病歷的機制
OMB/DI/354	政府對旅館業的規管
OMB/DI/331	對公營房屋現有租戶居住資格的審查和監察機制
OMB/DI/305	「免入息審查貸款計劃」之審批申請及追討欠款程序
OMB/DI/365	教育局拒絕提供教師註冊資料的問題
OMB/DI/320	環保雪種的安全規管

主動調查審研工作（選錄）	
OMB/DI/353	消防處處理有關危險品投訴的人手編配機制及執法程序
OMB/DI/352	食物環境衞生署處理有關臨時牌照申請的程序及時間
OMB/DI/346	路政署對合法鋪設的地下公用設施的記錄
OMB/DI/333	屋宇署在接獲有關某樓宇有涉嫌違規進行分間單位（俗稱「劏房」）工程的舉報後所採取的跟進行動
OMB/DI/355	醫院管理局在輔助醫療人員放假期間對病人的覆診安排
OMB/DI/366	康樂及文化事務署對公園曲藝活動的規管

* 按調查完成日期排序



教育局（「EDB」）

個案編號：OMB/DI/365

教育局拒絕提供教師註冊資料的問題

（調查宣布日期：二〇一四年八月二十七日；完成日期：二〇一五年三月十三日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

根據《教育條例》，任何人如欲在學校任教，必須先向教育局申請註冊成為教師。因此，該局持有註冊教師的名單。一直以來，基於保障教師私隱的理由，對於任何公眾人士索取該名單的要求，該局均會拒絕。然而，有家長組織及部分教師團體曾向傳媒表示，該局應公開該名單讓公眾查閱。有鑑於此，申訴專員進行主動調查，以探究教育局在向公眾提供教師註冊資料方面有否需要改善。

本署調查所得及評論

教育局所持的理據

2. 教育局解釋，基於以下理由，該局不會公開註冊教師名單或披露個別教師的註冊資料：

(1) 根據《個人資料（私隱）條例》（「《私隱條例》」）中保障資料的「第3原則」的規定，如無資料當事人的同意，其個人資料只可用於收集資料時原訂之目的。該局認為，向公眾披露教師註冊資料並不符合該局當初向申請註冊的教師收集其資料的目的。

(2)《教育條例》並無賦予該局公開教師註冊資料的權力。

(3) 現時由該局及學校把關的制度已足夠防止不適合或不適當的人士成為教師或繼續執教。

(4) 公開教師註冊資料可能會導致以下情況：引起法律訴訟；間接披露了教師的就業情況；以及令公眾誤會一些在學校任職的人員（例如該些根本無須在教育局註冊的非教學職員）是「無牌教師」。

教育局應探討如何可達致教師專業資格透明公開

3. 教育局拒絕公開註冊教師名單讓公眾查閱，無疑是依法辦事。不過，本署認為，設立教師註冊制度的目的，是為確定學校所聘用的教師具備相關資格，從而保障學生獲得有質素保證的教導；教師有否註冊，實關乎所有學校、學生及家長的利益。因此，教育局理應在公共行政須公開透明的大原則下，積極推動公開註冊教師名單。

4. 再者，在現行制度下，教育局根本上無法完全杜絕不適合或不適當的人士獲學校聘用執教，例如個別學校：

- 在教師人手短缺時，或會聘用相熟但未獲註冊的人士暫時執教；
- 為免影響校譽，沒有向教育局通報教師干犯罪行或失德的情況，局方因而無從考慮撤銷該教師的註冊資格。

已完成的主動調查報告摘要

5. 公開註冊教師名單，讓公眾協助監察，舉報懷疑有問題的個案，以進一步保障公眾利益，會是最穩妥的做法。

6. 至於教育局及部分反對公開註冊教師名單的人士所顧慮的問題（例如：教育局未獲得教師同意披露其個人資料；公眾可能會進一步要求公開教師其他資料；以及公開名單會令公眾誤會一些在學校任職的人員是「無牌教師」等），本署認為，有關問題並非不能解決，更不足以否定公眾對註冊教師名單的知情權。

7. 此外，教育局雖然了解業界部分人士對公開註冊教師名單的顧慮，但卻忽略了市民大眾（尤其是家長）的意見。事實上，早已有意見指出：現時本港其他多個專業團體，包括醫生、律師及社會工作者都有公開其註冊成員名單讓公眾查閱；註冊教師的身份實無須隱瞞。因此，教育局應就這議題進行廣泛公眾諮詢或民意評估，以確定市民大眾的訴求，然後考慮就如何推動公開註冊教師名單作下一步的部署。

教育局應開始放寬考慮與索取資料者的切身利益有關的要求

8. 根據《私隱條例》保障資料「第3原則」的相關條文，以及個人資料私隱專員公署的意見，教育局若向個別人士只是披露某教師是否已獲註冊，而披露資料的目的是直接與收集該資料時擬用於的目的有關，便不一定屬違反《私隱條例》。

9. 本署認為，對於學生家長和考慮聘請教師的學校而言，有關教師是否已獲教育局註冊，實在關乎該些家長／學校的切身利益。他們要求查閱有關教師的註冊資料，屬合情合理。教育局向他們提供資料，按理亦可視為直接與該局收集教師資料時擬用於的目的（包括「教師註冊」、「提供教育服務」）有關。因此，本署相信，教育局在如此情況下披露教師註冊資料，未必會違反《私隱條例》。

10. 教育局實有必要檢討其處理個別公眾人士或學校要求索取個別教師註冊資料的做法：若要求是關乎索取資料人士／機構之切身利益，該局便應放寬考慮他們的要求，尤其應盡可能確切回答學校／家長的有關查詢。

建議

11. 申訴專員敦促教育局：

(1) 檢討其處理公眾人士／機構所提出的索取個別教師註冊資料的要求之做法，以放寬向關乎其切身利益的人士披露資料；

(2) 就公開註冊教師名單進行廣泛公眾諮詢或民意評估，以確定市民大眾的訴求；若結果顯示公眾普遍要求公開該名單，該局便應從速考慮修訂相關程序和法例，以落實措施。



環境保護署（「EPD」）、機電工程署（「E & MSD」）、消防處（「FSD」）及勞工處（「LD」）

個案編號：OMB/DI/320

環保雪種的安全規管

（調查宣布日期：二〇一四年十一月十七日；完成日期：二〇一五年三月三十一日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

二〇一三年一月，馬鞍山某酒樓內一名技工在維修冷氣系統時發生爆炸和火警，傷及二十人，酒樓嚴重損毀。

2. 報章報道，事件起因可能是由於有人不當地使用易燃雪種，而所使用的易燃雪種並未受政府或法例的規管。

3. 雪種的安全使用與市民生活息息相關。因此，申訴專員展開這項主動調查。

本署調查所得

整體觀察所得

4. 最傳統的雪種氟氯化碳（簡稱「CFCs」）和氟氯烴（簡稱「HCFCs」）不易燃但不環保，在《蒙特利爾議定書》下，前者已被淘汰，而後者正逐步被淘汰。

5. 目前廣泛使用的雪種氫氟碳化物（高全球變暖潛能值）（簡稱「HFCs（高GWP）」）不易燃但只是半環保，而《蒙特利爾議定書》的締約成員正探討如何取代或管制此類雪種。

6. 新一代的雪種，包括碳氫化合物（簡稱「HCs」）和氫氟碳化物（低至中全球變暖潛能值）（簡稱「HFCs（低至中GWP）」），較環保但也較易燃。對於某些易燃雪種，有些國家和地區禁止用於某些用途，而有些國家和地區（例如內地和日本）則正有秩序、有限制地引進使用。在這些國家和地區，規管的權責可能分散於不同部門，但一般會有主導或統籌的部門。

7. 反觀本港，雪種的規管至少涉及四個部門和四條條例，既沒有特別為規管雪種而訂立的法例，也沒有統籌的部門。情況如下：

- 環境保護署（「環保署」）：根據《保護臭氧層條例》管制或淘汰消耗臭氧層物質的生產和使用。
- 機電工程署（「機電署」）：依據《氣體安全條例》規管石油氣雪種。
- 消防處：依據《危險品條例》規管屬危險品的非石油氣雪種。
- 勞工處：依據《職業安全及健康條例》規管僱主和僱員就安全工作環境的責任。

8. 在未有引入易燃雪種之前，香港的規管安排問題可能不大。但一如馬鞍山事件顯示，若坊間漸多使用易燃雪種，安全規管的不足可能逐漸浮現。本署的調查發現以下六個值得關注的地方。

已完成的主動調查報告摘要

一、 規管機制不足

9. 易燃雪種可能屬石油氣，也可能屬非石油氣，各有不同的規管機制如下：

- 如果雪種的成分符合《氣體安全條例》內石油氣的定義，機電署可規管其生產、貯存、運送、使用、進口及供應，包括雪種在冷氣系統內的使用。
- 如果雪種屬非石油氣的危險品，消防處可引用《危險品條例》來規管其生產、貯存、運送及一般使用，但不包括進口或供應，也不包括雪種在冷氣系統內的使用。

10. 同樣易燃的雪種而有不同的規管機制，可能引起的問題，從以下實例可見一斑：

- 馬鞍山事件中的冷氣商，於二〇一一年在尖沙咀某處所內，為設計上不適合易燃雪種的冷氣系統，以易燃的石油氣雪種替代不易燃雪種。基於安全考慮及根據《氣體安全條例》，機電署立刻停止其運作。
- 在馬鞍山事件中，同一冷氣商在設計上不適合易燃雪種的三台冷氣系統中，使用被機電署列為非石油氣但同樣易燃的雪種。一台系統爆炸後，剩下的兩台系統卻可以繼續使用，而不受規管。原因是根據現行機制，三個有關部門都認為不屬其規管範圍，詳情如下－
  - 機電署：規管範圍不包括非石油氣的雪種。
  - 消防處：規管範圍不包括雪種在冷氣系統內的使用。
  - 勞工處：規管範圍不包括工作程序以外的事宜。

11. 這樣的規管機制是否足夠或適當？本署認為政府應檢討這個問題。

二、 規管範圍的分歧

12. 機電署和消防處對部分易燃雪種（包括高度易燃而其安全性受到國際關注的R290）屬哪個部門規管，意見不一。這個分歧在二〇一〇年出現，存在至今。

13. 部門之間長時間出現分歧而沒有解決，規管的事項又涉及公眾安全，可能引起較大問題，例如：

- 準備依法進口或使用有關雪種的人士，可能無所適從。例如：二〇一四年十一月有冷氣商向機電署查詢HR427A易燃雪種的規管要求，至二〇一五年三月仍未獲回覆，就是因為機電署和消防處對HR427A屬誰規管未有共識。
- 可能有人利用這個灰色地帶，避過了應受的規管，而危害了公眾安全。例如：機電署在二〇一四年年底／二〇一五年年初巡查的初步資料顯示，除馬鞍山外，本港其他地方（例如尖沙咀、屯門）有人在設計上不適合易燃雪種的冷氣系統內，以HR429易燃雪種替代不易燃雪種，但兩個部門都認為HR429並非本身所負責規管。

14. 本署認為，機電署和消防處必須盡快共同解決對規管範圍的意見分歧。

三、 監察不足

15. 本署的調查發現，沒有一個部門對雪種在香港的發展和使用掌握全面的資訊：

- 環保署：不掌握與環保無關的資料。
- 消防處：該處從業界了解，由於世界各地近年都積極提倡環保，易燃的環保雪種漸多使用。
- 機電署：認為在本港目前的情況下，使用易燃雪種是高風險的事；但多次向本署強調，沒有資料顯示易燃雪種在本港漸多使

用，因為該署從大商會得知，本港沒有進口設計上適合易燃雪種的設備。這個看法的不足之處在於 –

- 日本和內地已有生產易燃雪種的冷氣機，大商會表示沒有計劃進口有關設備，不代表其他冷氣商不會進口。
- 由於香港沒有管制，有關設備今天沒有進口，不代表明天不會進口。
- 即使香港未有進口有關設備，機電署近期巡查的初步資料顯示，本港其他地方亦有人在設計上不適合的設備內，以易燃雪種替代不易燃雪種。

16. 在目前的情況下，若要有效規管雪種的使用，以保障公眾安全，有關部門需要確立一個具前瞻性和全面性的監察機制。

四、 溝通協調不足

17. 香港對雪種的規管，至少涉及四條條例和四個部門，並沒有一個部門負責統籌或主導。

18. 由於協調不足，已出現的問題包括：

- 消防處和機電署對彼此規管範圍自二〇一〇年已出現分歧，這個分歧涉及公眾安全，惟一直未獲解決。
- 對雪種的發展，沒有一個部門負責全面監察，沒有一個部門掌握較全面的資訊。

19. 本署認為，部門之間需要有效的協調，而在目前法例複雜又權責分散的情況下，政府必須指定一個部門負責主導的工作。

五、 聯絡宣傳不足

20. 部門聯絡的對象，主要是業內的大商會。不足之處在於大商會未能代表不屬會員的從業員（例如馬鞍山的冷氣商），也未能代表業內的小型冷氣商。

21. 本署認為，相關部門需要擴大其聯絡網絡，也需要利用廣泛宣傳教育，務求令易燃雪種的安全資訊，能傳達至業內的小型冷氣商、業內的工人，以至市民大眾。

六、 技工訓練不足

22. 馬鞍山事件的直接起因是技工回收易燃雪種的工序不當，這正凸顯出技工訓練的重要性。本署所參考的聯合國環境規劃署（簡稱「UNEP」）指引及外地資料，也強調使用易燃雪種需要額外的安全訓練。

23. 目前香港的情況卻是：

- 本港的冷氣技工不必一定有冷氣工程的訓練。
- 另一方面，目前職業訓練局（本港的主要職業訓練機構）所提供的非必修冷氣課程，並不包括關於在冷氣系統內使用易燃雪種的訓練。
- 冷氣業工會曾向機電署表示，關注本地工人對易燃雪種的使用風險認識不足，工會又指出易燃雪種在內地漸多使用。

24. 馬鞍山事件可說是敲響了警鐘，本署認為，有關部門需要檢討有關情況，考慮加強技工的安全訓練。

已完成的主動調查報告摘要

建議

25. 申訴專員建議政府：

(1) 加強跨部門間的協調，並指定由一個部門負責統籌和主導雪種規管的工作；

(2) 盡快解決機電署和消防處規管範圍的分歧；

(3) 建立全面性及具前瞻性的機制，監察雪種的發展和在香港的使用情況；以及

(4) 檢討有關雪種的規管措施，特別是 –

(a) 檢討同樣易燃的石油氣雪種和非石油氣雪種，卻以不同的機制規管是否適當；

(b) 考慮加強冷氣技工的訓練；

(c) 考慮加強與冷氣業界的聯絡；以及

(d) 考慮利用宣傳教育，推廣易燃雪種的安全資訊。



食物環境衞生署（「FEHD」）、地政總署（「Lands D」）、屋宇署（「BD」）及民政事務總署（「HAD」）

個案編號：OMB/DI/236

政府對店舖阻街的規管及執法行動

（調查宣布日期：二〇一三年七月十七日；完成日期：二〇一四年六月二十三日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

商戶將貨物放在店舖外擺賣，往往令行人通道受阻，並造成環境衞生問題。近年，各區店舖阻街的情況持續，且日趨嚴重。有鑑於此，本署作出了主動調查，以探究政府對店舖阻街的規管及執法行動有何不足之處。

本署調查所得

2. 就店舖阻街的各類違法行為，跨部門的「地方行政督導委員會」於二○○九年達成共識，由有關部門各自行使相關條例所賦予的權力執法：

違法行為	有關法例	執法部門
貨品對在公眾地方的行人或車輛造成阻礙、不便或危害	《簡易程序治罪條例》第4A條（「阻街條文」）	主要為食物環境衞生署（「食環署」）
違例在街道上販賣	《公眾衞生及市政條例》第83B(1)及(3)條（「非法販賣條文」）	食環署
物品的擺放妨礙街道清掃工作	《公眾衞生及市政條例》第22(1)(a)條或第22(2)(a)條	食環署
以地台、坡道或梯級等構築物佔用政府土地	《土地（雜項條文）條例》第6(1)條	地政總署
在外牆伸建違例構築物	《建築物條例》第24(1)條	屋宇署

3. 就較複雜和涉及多個部門職權的個案及阻街「黑點」，民政事務總署轄下各分區民政事務處（「民政處」）會統籌跨部門聯合行動。

4. 政府經區議會／地區管理委員會商議，或食環署聯同相關部門與商戶達成共識後，可酌情容許商戶伸延其營業範圍至舖前或舖側的指定範圍（「酌情容許範圍」）。現時有八個地點訂有「酌情容許範圍」。

本署的評論

部門各自為政，欠缺承擔

5. 目前，食環署、地政總署及屋宇署在本身職權範圍內分別針對店舖阻街的各類違法行為執法。各部門往往會因而認為有關問題應由多個部門集體負責，結果容易各自為政，無一願意積極承擔責任及認真尋求徹底解決問題的良方，甚或只是等待當區民政處統籌跨部門聯合行動。

食環署偏重警告，成效薄弱

6. 食環署多以「先警告，後檢控」的執法方式處理店舖阻街問題，但對屢犯不改者，該署的重複警告根本上無補於事。商戶在收到警告後會暫作糾正，但待食環署人員離開後便會故態復萌。相比之下，檢控行動會帶來刑罰，對違例者的阻嚇力較高。可是，食環署甚少行使其檢控權力，其檢控與警告的比例僅為約1：6，在某些地區更低至1：49。

食環署甚少控以非法販賣或檢取貨物

7. 對於店舖在舖前擺賣的情況，食環署其實可以非法販賣條文檢控店戶及檢取其貨物，但該署大多以沒有檢取貨物權力的阻街條文提出檢控。

8. 食環署表示，根據法律意見，在以非法販賣條文提出檢控時，執法人員必須蒐集例如在店外貨銀兩訖交易的實質證據。本署認為，即使如此，由於店外交易的情況十分普遍，該署人員只要耐心監視，取證其實並不困難。

食環署檢控時間長，罰款金額低

9. 近年，食環署就店舖阻街的檢控個案中，有90%以上是援引阻街條文。該檢控方式一般需時數個月才能發出傳票及開庭聆訊。而且，法庭判決有關案件的平均罰款只是約500至700元，阻嚇作用輕微。

10. 有鑑於此，政府正考慮設立定額罰款制度。本署相信，該制度會有助更快捷有效地打擊店舖阻街的問題。不過，有關部門必須訂定嚴謹的執法策略，以善用該定額罰款機制，切勿再疏於執法。

地政總署的執法程序費時失事

11. 根據《土地（雜項條文）條例》，地政總署轄下的各區地政處在對非法佔用政府土地者提出檢控前，須先給予通知。目前，地政總署的執法程序訂明，如佔用人在期限之前移走物品，即使其後有關物品再度佔用政府土地，地政處亦只會重新發出通知，而不會即時移走物品。不少阻街店戶窺準該局限，在接到地政處的通知後，只暫時移走所涉物品以符合該處的要求，其後重新放回亦無須顧慮會被地政處移走物品或遭檢控。本署認為，地政總署的執法方式有違相關法例條文的精神及原意：法例實要求佔用人「停止佔用」政府土地，而非僅暫時移走佔用土地的物品。該署現時的執法程序費時失事，無力解決店戶長期非法佔用政府土地的問題。

地政總署及屋宇署的執法優次不協調

12. 店舖前佔用政府土地的地台，以及在舖面兩旁或舖頂從大廈伸出的僭建物，是由地政總署及屋宇署分別處理。由於兩個部門各自的考量及執法優次不盡相同，尤其是若舖面兩旁及舖頂的僭建物未有超越屋宇署的寬限尺寸，屋宇署便會暫緩執法，以致未能與地政總署及早採取聯合行動，同時清除地台及所有僭建物。

「酌情容許範圍」的規管過於寬鬆

13. 本署理解，每區的環境及居民意見不同，採取各區完全一致的執法策略未必最合適；而最為熟悉當區情況的區議會，可就執法策略向政府提供意見，以盡量平衡各持份者的利益，兼顧道路暢通、交通安全以及店戶的營商。本署原則上認同，在聽取區議會意見後設立「酌情容許範圍」，是情理兼備的做法。

14. 然而，現時店舖普遍得寸進尺，將營業範圍進一步伸延至超出「酌情容許範圍」以外，但食環署就那些情況的執法尺度卻極為寬鬆，其檢控與警告的比例可低至1：49。本署認為，食環署實有責任對肆意違例者嚴正執法，以確保將阻街情況控制在「酌情容許範圍」內。

15. 另有意見認為，當局設立「酌情容許範圍」是縱容習非成是，令商戶覺得店舖阻街是理所當然，而讓商戶以無償方式佔用政府土地，是過分厚待他們，對其他地點因違例而被檢控的商戶不公，甚至會令前線人員執法出現困難。本署認為，政府可借鏡外國的制度，考慮將「酌情容許範圍」機制進一步規範化：除須先取得區議會支持外，亦應向獲批「酌情容許範圍」的商戶收取合理費用，以反映所涉利益及明確訂定商戶的權責。

建議

16. 申訴專員向有關部門提出了以下建議：

地方行政督導委員會

(1) 委派其中一個有執法權力的部門作為處理店舖阻街問題的主導部門，並責成其他部門從旁配合及協助；

(2) 長遠而言，考慮設立「一站式」處理店舖阻街問題的聯合辦事處；

(3) 在設立定額罰款制度的同時，要求有關部門訂定嚴謹的執法策略，善用定額罰款機制；

(4) 考慮將「酌情容許範圍」機制進一步規範化：除須取得區議會支持外，亦應向獲批「酌情容許範圍」的商戶收取合理費用；

食環署

(5) 調整執法策略以加強阻嚇力，對於屢犯不改的店舖應嚴加執法，就其違例情況不應再給予警告，務須即時作出檢控；

(6) 加強蒐集證據，更多地引用非法販賣條文提出檢控及檢取貨物，以提升執法行動的阻嚇力；

(7) 在酌情容許店舖伸延營業範圍的地點，對超越「酌情容許範圍」的店戶嚴正執法，務須將阻街情況控制在「酌情容許範圍」內；

地政總署

(8) 對於如何就可移動物品重複非法佔用政府土地的情況加強執法及增加法例的阻嚇力，從速完成研究及修例工作，務求堵塞執法漏洞；

地政總署及屋宇署

(9) 在執法優次上，盡量互相配合，以提升解決問題的效率；如有需要，請示發展局。



民政事務總署（「HAD」）

個案編號：OMB/DI/354

政府對旅館業的規管

（調查宣布日期：二〇一四年六月五日；完成日期：二〇一四年八月十四日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

旅館業的規管是由民政事務總署（「民政總署」）轄下的牌照事務處（「牌照處」）按《旅館業條例》執行。

2. 本署不時接獲市民投訴。他們指稱，牌照處濫發旅館牌照，未有考慮旅館設於多層住宅大廈內，可能會對大廈居民造成滋擾甚至危險。此外，亦有投訴人指摘牌照處執法不力，未能有效打擊無牌經營的旅館，以致無牌旅館到處林立。

3. 有見及此，申訴專員進行主動調查，以探究政府規管旅館業的制度可有不足之處。

已完成的主動調查報告摘要

本署調查所得及評論

旅館發牌制度未能與時並進

4. 《旅館業條例》的立法原意，是透過發牌制度，確保用作旅館的處所在樓宇結構和消防安全方面達到指定標準，以保障入住者及公眾安全。該條例所訂的發牌條件，並不包括須符合地契或大廈公契條款，亦無須顧及大廈居民的意見。

5. 本署認為，基於條例所限，民政總署當前在審批旅館牌照申請時，不考慮地契或大廈公契條款，或大廈居民的意見，是依法辦事；從行政角度而言，不算失當。不過，近年旅館數目不斷增加，住在有旅館的大廈之居民感到日常生活受到影響（例如：大廈維修費用增加），是可以理解的。大廈居民期望政府對旅館業的規管不僅是保障安全，而且須顧及旅館對他們日常生活的影響。因此，本署認為，民政總署早應就旅館發牌制度進行檢討，提出改善方案甚或修例，以回應市民的訴求。

對付無牌旅館的措施成效不彰

6. 牌照處近年已增添人手，加強巡查和調查，以對付如雨後春筍的無牌旅館。然而，基於下列原因，檢控無牌旅館的比率一直嚴重偏低：

(1) 根據律政司的意見，在現有法例下，當局不能單憑「間接證據」（例如處所的間格及布置）提出檢控；

(2) 遇上業主及旅館經營者不合作時，牌照處人員難以進入處所調查；

(3) 刑罰太輕；

(4) 較少喬裝蒐證行動。

7. 本署認為，民政總署面對上述不理想的情況，早應謀求改變執法策略（例如調撥資源，增加以喬裝顧客方式蒐集有力證據），以提升執法成效。

民政總署的公眾諮詢

8. 於本署公布展開主動調查後，民政總署因應社會各界對現行規管旅館業的制度之關注，在二〇一四年七月就《旅館業條例》的檢討展開公眾諮詢。該署在其諮詢文件內提出了多項修訂法例的建議，包括：

(1) 授權該署在審批旅館牌照申請時，可基於大廈公契條文明確禁止經營旅館而拒絕發牌／續牌，或撤銷牌照；

(2) 授權該署在發牌過程中進行地區諮詢，以考慮居民的意見；

(3) 在條例加入可採納「間接證據」的「推定」條文，以降低牌照處的舉證門檻，令該處可較易對無牌旅館的擁有人／經營者提出檢控；

(4) 授權牌照處可向法庭申請令狀，以便該處職員進入，以及在有需要時可強行進入懷疑無牌旅館視察；

(5) 提高無牌經營旅館的最高刑罰至罰款500,000元及監禁三年，希望法庭將來會相應判處較高的刑罰。

建議

9. 本署大致上支持民政總署所提出的改善建議。此外，申訴專員敦促該署：

(1) 若決定在發牌過程中進行地區諮詢，須就如何衡量居民反對意見的理據，制訂具體和合理的評審準則；

(2) 考慮把必須符合地契條款納入為發牌條件；

(3) 進一步優化牌照處調查無牌旅館的做法，多採取成功檢控比率較高的喬裝顧客方式蒐證，以提升執法成效。



醫院管理局（「HA」）

個案編號：OMB/DI/308

醫院管理局管理及提供病歷的機制

（調查宣布日期：二〇一三年五月九日；完成日期：二〇一四年四月三日；調查報告全文〔只提供英文版〕可登入本署網址 www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

醫院管理局（「醫管局」）的一貫政策，是在治理病人過程中保存病歷，並因應病人的要求適時提供有關資料。醫管局主要經兩個途徑提供病歷資料：

(1) 公私營醫療合作 – 醫療病歷互聯試驗計劃（「病歷互聯計劃」）：根據這項計劃，已登記的私家醫生如得到病人同意，可經醫管局提供的電子平台取得有關病人的電子病歷資料。該局處理病人的登記申請預計需時兩星期。

(2) 查閱資料要求（「病歷副本計劃」）：根據這項計劃，醫管局會因應病人的要求或在他同意的情況下向第三者提供其病歷資料的硬複本，但必須按照《個人資料（私隱）條例》（第486章）的規定。該條例及相關條文訂明，醫管局必須在40天內處理有關要求。然而，「病歷副本計劃」下的申請文件並沒有提及這項規定，亦沒有說明預計的處理時間。

2. 在一宗投訴個案中，病人C先生於二〇一一年提出「病歷互聯計劃」的登記申請，以便其主診私家醫生在為他進行一項外科手術前，能取得他的電子病歷。但是，醫管局在他提出申請後逾70天，才提供病歷資料。該宗個案促使本署展開主動調查，審研有關問題的嚴重程度，以及找出可改善之處。

醫管局的病歷系統

3. 醫管局為每名病人在其電腦記錄系統開立戶口檔案，保存病歷，系統以病人的身份證明文件號碼作識別。病人到醫管局轄下各醫院／診所求診或入院時，診症記錄均會保存在其戶口檔案內並獲配編號（「診症編號」）。由於診症編號在編配後即聯繫到有關病人，因此一般而言都不應轉配予其他病人。

4. 然而，診症編號在某些情況下，仍然可能或有需要由一名病人轉配給另一名病人。這些情況包括：

- 醫院錯誤地把某病人的診症編號重複編配給另一名病人。
- 病人在不同時間到醫管局轄下的醫院求診時，使用了不同的身份證明文件登記：例如，某次求診時使用單程證，而另一次則使用香港身份證。
- 病人到急症室求診時誤用了他人（通常是親屬）的香港身份證。

已完成的主動調查報告摘要

5. 醫管局的系統如發現有診症編號從某病人的戶口檔案轉移到另一名病人的戶口檔案，會自動在「匯出」及「匯入」的兩個戶口都顯示「黃旗」，表示病歷可能有錯，須特別小心處理。「黃旗」亦會阻截有關的病歷資料通過病歷互聯計劃發放。然而，直至二○○六年十月為止，「黃旗」並沒有聯繫到任何可啟動糾正行動的機制。

C先生的投訴

6. C先生的個案涉及的病歷互聯計劃申請處理需時甚長，原因與以下的事件經過有關：

- 二○○六年六月，C先生沒有如期到醫管局轄下的C醫院覆診。C醫院違反了醫管局的指引，把他的診症編號轉配給另一名病人，他的檔案因此出現「黃旗」。
- 二○一一年四月（即五年後），C先生提出病歷互聯計劃申請，但由於其戶口顯示有「黃旗」，結果病歷資料未能發放。
- 醫管局此時才採取行動，核實他的病歷資料。最後，該局於二○一一年七月完成核實資料的工作及批准C先生的申請，處理時間較預期的兩星期多了五星期。

不足之處及建議

7. 本署的調查發現，醫管局在管理及提供病歷方面有以下四項不足之處。

一、 沒有適時核實可能有錯的病歷

8. 關於C先生的個案，醫管局在二○○六至二○一一年這五年期間沒有採取行動，核實可能有錯的病歷，是因為「黃旗」機制在二○○六年年初設立時，由於系統上的漏洞，「黃旗」的出現沒有連結任何機制以啟動核實和糾正工作。醫管局在二○○六年十月提升了系統，堵塞上述漏洞：當「黃旗」出現時，系統即會啟動核實和糾正工作。然而，正如C先生的個案顯示，醫管局沒有主動跟進在二○○六年十月前已出現「黃旗」的病歷，亦沒有就核實和糾正工作訂立任何時限。

9. 在本署進行調查期間，醫管局同時採取了以下措施，以進一步改善系統：

- 二○一三年一月，醫管局就取消「黃旗」的程序訂立時限。
- 二○一三年三月，醫管局進一步成立工作小組，專責協調和監察取消「黃旗」的工作。

10. 自二○○六年開始實施「黃旗」機制以來，共有超過20,000宗個案出現「黃旗」。工作小組成立後，醫管局在清理這些個案方面取得進展。截至二○一三年十月，該局尚有2,233宗未核實或未取消的「黃旗」個案，當中有2,122宗大致上已經核實並準備取消「黃旗」，另有111宗則尚須進一步核實。

11. 本署促請醫管局繼續加強這方面的工作。本署認為，假如個案較為複雜，並預計需時頗長才能完成核實，該局不妨考慮採取一些可行的權宜措施，例如應病人的要求提供病歷，但以適當的備註說明尚未確定之處。

二、「醫生互相通報資料」的安排宣傳不足

12. 本署在調查期間發現，醫管局就提供病歷所需的處理時間訂立的部分服務目標，未必能夠照顧到有急切需要的病人，例如在接受手術前急需徵詢另一名醫生的專業意見的情況。本署特別關注到該局以下兩項服務目標：

- 病歷副本計劃申請的處理時間：40天。
- 審批涉及多名病人的「黃旗」個案（會影響病歷互聯計劃申請的處理）：六星期。

13. 當本署向醫管局表達關注時，該局表示，在有急切需要時，病人的私家醫生應直接聯絡其醫管局醫生，索取病歷資料。這種溝通方式稱為「醫生互相通報資料」。醫管局表示，該局的醫生在接到這類索取資料要求時，會視乎個案的情況以專業態度盡快處理。

14. 本署明白，醫管局的立場是「醫生互相通報資料」的安排能夠幫助有急切需要的病人，但本署留意到病人和市民都未必充分知悉有這項安排。我們建議醫管局加強宣傳，例如在該局網頁，以及病歷互聯計劃和病歷副本計劃的申請表上，宣傳「醫生互相通報資料」的安排。

三、 與索取病歷的病人溝通不足

15. 本署的調查發現，醫管局與索取病歷的病人溝通不足。這點可見於下列情況：

- 在C先生的個案中，病人苦苦等候醫管局批核其病歷互聯計劃申請期間，該局儘管收到病人及其兒子再三要求，仍沒有向病人提供任何實質的資料，甚至沒有回應其兒子的信件。

- 醫管局並不會告知病歷副本計劃的申請人該局處理申請所需的時間，或法例規定該局須在40天內完成批核病歷副本計劃申請。

16. 本署建議醫管局在處理索取病歷的申請時須更加為病人設想，包括清楚告知病人預計處理時間，並向有急切需要的病人提供取得有關資料的其他途徑。

四、 醫管局總部與該局轄下各醫院欠缺有效溝通

17. 本署的調查發現，醫管局總部與該局轄下各醫院的內部溝通有不足之處。有關情況如下：

- 在C先生的個案中，儘管醫管局總部已於一九九五年發出不可重複轉配診症編號的指引，但直至二〇〇七／〇八年，C醫院仍然把診症編號重複轉配給不同病人，以致病歷出現混亂的情況。

- 本署研究的其他個案則顯示，儘管醫管局總部已於二〇〇六年訂立核實資料的程序，但直至二〇一二年，當總部要求其轄下各醫院查核與病歷互聯計劃申請有關的數據資料時，不少醫院仍未清楚須怎麼辦。醫管局直至二〇一二年五月才採取措施，糾正這方面的問題。

18. 上述各項問題的出現，反映個別醫院未必完全遵從醫管局總部發出的指引，去理解總部訂立的程序，或符合設定的時限。本署建議該局應考慮檢討其內部溝通網絡／渠道，以加強總部與個別醫院之間的聯繫。

結論

19. 醫管局在「黃旗」機制出現問題時迅速採取補救措施，做法應予肯定。然而，這方面仍有可改善之處，特別是應加深公眾對「醫生互相通報資料」的認識，以及加強與病人的溝通。

已完成的主動調查報告摘要



房屋署（「HD」）及香港房屋協會（「HKHS」）

個案編號：OMB/DI/331

對公營房屋現有租戶居住資格的審查和監察機制

（調查宣布日期：二〇一四年六月十二日；完成日期：二〇一五年一月二十三日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

香港房屋委員會（「房委會」）及香港房屋協會（「房協」）是提供公屋的兩個獨立機構，各自有制訂審查機制以審批申請，而相互之間亦有協調機制，以防止已入住公屋的租戶獲得雙重房屋資助。

2. 然而，本署在處理投訴個案時發現，有家庭長期同時佔用兩個分別屬於房屋署（房委會的執行機關）及房協的公屋單位，而兩機構均沒有積極跟進有關問題。此外，有部分租戶即使由於各種原因（如離婚、調遷等）須按例遷出原單位，卻仍可居住於該單位。若不堵塞這些漏洞，會影響到珍貴公屋資源的公平分配，延誤輪候公屋人士的上樓時間。為此，申訴專員展開主動調查。

調查所得

房屋署與房協的通報和協調機制有待改善

3. 房屋署表示，就處理雙重戶籍問題，每月均以報表形式通知房協有關任何涉及雙重房屋福利個案的房協租戶。然而，本署在審研多宗個案後發現，房協於多月甚至多年後才發現雙重戶籍問題，而在接獲通報有關雙重戶籍的個案中，房協又未有作適時跟進，導致問題持續多年。由於雙方並無任何書面協定，清楚列明由誰跟進哪些情況，以致房屋署及房協均沒有主動查詢個案跟進進展，令協調機制形同虛設。

房屋署及房協在處理多宗個案時過度包容

4. 本署在多宗個案中發現，房屋署及房協的職員在處理雙重戶籍的個案時過於寬鬆。於本署調查期間，兩機構均表示有需要「人性化」地處理租戶戶籍問題。對此，本署並無異議。然而，這不代表兩個機構可長期容忍持雙重戶籍甚至霸佔公屋單位的情況。惟本署的調查發現，部分個案拖延六至八年才解決，其間跟進行動寥寥可數，令公屋單位被違規佔用，或任由住戶長期佔用過於寬敞的單位，這反映房屋署及房協缺乏決心處理違規個案，間接縱容了濫用公屋資源。

房屋署執行「批出新租約」政策時欠嚴謹

5. 根據房委會的網頁資料，「批出新租約」的政策，主要是容許公屋戶主去世後，單位的租約可無條件批給單位內居住的配偶，或於戶主沒有在生配偶的情況下，批出新租約予通過「全面經濟狀況審查」的認可家庭成員。其後房屋署向本署表示，「批出新租約」政策亦容許住戶在「戶主非去世」的情況下，基於其他理由要求重新批出租約，例如戶主移民、調遷等。然而，本署發現，房屋署並無明確訂定這些「其他理由」的範圍，亦沒有制訂指引指導職員如何審視這些「其他理由」。

6. 調查報告中的多宗個案均是在戶主仍然在世的情況下，由房屋署批出新租約予戶主的其他戶籍成員，結果變成分戶；而分戶政策的其中一個原則，正是避免租戶在沒有恩恤理由下取得額外公屋資源。本署認為，「批出新租約」政策容許仍然在生的戶主以其他途徑遷往別的公屋單位，並把原單位的新租約批予原戶主的其他戶籍成員，會衍生不公平現象。房屋署有需要嚴謹審視這些「戶主非去世」的其他理由，再考慮是否「批出新租約」，避免租戶濫用此政策取得分戶的效果。

房協無切實措施確保公屋提供予低收入／資產人士居住

7. 房協曾於二○○二年研究富戶政策的可行性，惟最終因沒有法定權力審查住戶的家庭收入及其他因素而未有推行。這與房協提供公屋予低收入／資產家庭的宗旨難以配合。事實上，房協租戶擁有私人物業或龐大資產，亦沒有違反租約條款，房協只能「勸諭」有關租戶騰空單位，力度明顯不足。

8. 房協沒有採取有效措施，例如加入適當租約條款，以限制富戶或擁有物業的租戶無了期租住單位，這實在有違其原來提供公屋予低收入／資產人士的宗旨和原意，對真正有需要入住資助房屋的人士不公平。

政府無機制監察房協公屋的運作

9. 運輸及房屋局（「運房局」）表示，現時政府並無監察房協的法定權力和機制，該局也沒有任何關於監管房協提供公屋的政策文件。本署對該局的取態有保留。政府以優惠條款撥地予房協興建公屋，目的是讓房協實踐為低收入／資產家庭提供廉價居所的宗旨，以配合政府在房屋方面的施政方針。因此，政府有責任確保給予房協的撥地優惠用得其所。本署認為，運房局有責任與房協商討，並訂立書面協定，以確保撥地優惠達致預期目的。

公屋單位戶主另行申請公屋與「批出新租約」政策

10. 房委會及房協均容許現有公屋單位的戶主單獨或聯同戶籍內其他成員另行申請公屋。本署認為，現有戶主（一般是前公屋申請人）基本上已獲配公屋，並無實際迫切的住屋需要。況且，若戶主因特殊社會或健康因素不宜在單位內繼續居住，可憑該些特殊因素申請調遷；又或戶主希望子女照顧，亦可申請一名子女及其配偶加入戶籍。本署認為，在目前公屋短缺問題非常嚴峻的情況下，房委會及房協現時的做法值得商榷，因為會影響到有迫切和實際住屋需要的輪候人士早日上樓的機會。

11. 至於房協，該會容許租戶其中一位年滿18歲又通過資產審查的認可家庭成員承接為戶主，而無須像其他申請公屋的人士一樣輪候公屋，這對輪候冊上的其他登記人士亦構成不公。

「批出新租約」政策下的經濟審查

12. 在「批出新租約」政策下，只要繼承租住權的公屋住戶家庭入息水平不超逾輪候冊入息限額的三倍，即使擁有物業或巨額資產，亦可獲批新租約。同樣，繼承租住權的住戶的家庭入息水平即使超逾輪候冊入息限額的三倍，若其資產不超逾輪候冊入息限額的84倍，也可獲批新租約。這似乎更加遠離資助公屋是為了提供予經濟上負擔不起租住私人樓宇人士的原意。本署認為，對於租戶擁有私人住宅，在原則和政策上應否退回公屋單位予房屋署，讓真正有需要的家庭入住，政府適宜進行全面檢討。

建議

13. 申訴專員向有關機構提出以下改善建議：

(1) 房屋署應強化與房協有關雙重房屋福利的互通機制；

(2) 房屋署及房協應加強對員工的培訓，提升他們在處理違規租戶工作方面的能力；

(3) 就已批准調遷的個案，以及已確知擁有雙重戶籍的個案，房屋署應主動刪除舊戶籍；

(4) 房屋署及房協應訂下更清晰的指引和租戶通告，讓租戶知悉在屢遭警告無效後會採取行動（例如發出終止租約通知書）的期限，並確保職員嚴格執行；

(5) 房委會及房協應考慮在非特殊情況下，不容許公屋戶主申請另一公屋，以防止租戶繞過一般公屋輪候冊申請的程序而取得另一公屋；

(6) 房屋署在執行「批出新租約」政策時，應嚴謹審視「戶主非去世」的情況，並制訂清晰指引供職員遵行，避免租戶濫用政策取得分戶的效果；

(7) 房協可考慮在租約上加入條文，採取行政措施，要求住戶申報入息／資產，以及規定當入住後的入息及資產水平超過指定上限時，須繳交富戶租金；

(8) 運房局應主動與房協商討可行措施，並訂出書面協定，以確保房協的出租公屋符合政府優惠批地的原意和地契中的相關規定；以及

(9) 房屋署應搜集及儲存入息／資產超出指定限額的租戶資料，並向房委會建議檢討「批出新租約」政策，包括考慮要求繼承租住權的家庭成員須同時符合入息及資產水平的要求。



在職家庭及學生資助事務處（「WFSFAA」）（前稱「學生資助辦事處」（「SFAA」））

個案編號：OMB/DI/305

「免入息審查貸款計劃」之審批申請及追討欠款程序

（調查宣布日期：二〇一三年十月三日；完成日期：二〇一五年一月六日；調查報告全文可登入本署網址 www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

在職家庭及學生資助事務處（「家庭學資處」）的「免入息審查貸款計劃」（「貸款計劃」）旨在協助市民持續進修，但所涉貸款總額巨大，每學年可高達13億元，而貸款人拖欠還款的總額可積累至1.7億元。此外，有市民曾向本署投訴，指家庭學資處向貸款人追討欠款不力，以致為貸款人作擔保的彌償人須無辜地承擔積累的逾期欠款利息和相關法律費用。再者，傳媒報道了以下兩類問題：

(1) 有貸款人涉嫌盜用他人的身份作其彌償人，以申請貸款；

(2) 有提供課程的機構的職員／中介人與貸款申請人／彌償人／見證人串謀以虛假資料及文件騙取貸款。

2. 有鑑於此，申訴專員進行這項主動調查，審研家庭學資處審批「貸款計劃」的申請及追討欠款情況，以探究其不足之處。

本署調查所得

3. 本署調查所得如下。

「貸款計劃」類別

4. 「貸款計劃」有以下細分，以適合不同類別學生的需要：

(1) 「全日制大專學生免入息審查貸款計劃」(「全日制大專生計劃」)：適合修讀由公帑資助的專上課程的全日制學生；

(2) 「專上學生免入息審查貸款計劃」(「專上生計劃」)：適合修讀院校自資開辦並經評審的全日制專上課程的學生；

(3) 「擴展的免入息審查貸款計劃」(「擴展計劃」)：適合修讀指定的兼讀制及全日制專上／持續進修及專業教育課程的學生。

未有適當管理拖欠問題最嚴重的「擴展計劃」

5. 在上述三個計劃中，「擴展計劃」所涉管理風險較高，而其拖欠還款的情況也最嚴重，部分原因是該計劃所涵蓋的提供課程機構及課程類別尤其廣泛。二〇一一／一二至二〇一三／一四學年的統計數字顯示：在三個計劃下拖欠還款個案當中，「擴展計劃」的個案一直佔近七成；而且該計劃的拖欠還款總額亦持續佔總拖欠金額過半數，達一億元。

6. 「擴展計劃」適合修讀兼讀制及全日制專上／持續進修及專業教育課程的學生，當中不乏在職及有還款能力人士，但竟出現了上述較嚴重的拖欠還款情況。家庭學資處有責任正視這問題，研究針對性措施以減低「擴展計劃」的信貸風險。

缺乏有效阻嚇措施

7. 在現有制度下，貸款者如拖欠還款，後果只不過是被追討其根本有責任償還的款項和利息，以及若干行政費用，阻嚇力十分薄弱。

8. 本署得悉，為收更大的阻嚇效力，家庭學資處曾考慮向信貸資料機構提供較嚴重的拖欠還款者的負面信貸資料，令拖欠還款者須承擔日後向銀行／財務公司借貸困難的後果。

9. 本署原則上十分支持家庭學資處推行上述措施，主要理據如下：

(1) 私營信貸機構可將拖欠還款者的負面信貸資料交給信貸資料機構，是行之已久的合法行為；而家庭學資處向學生發放貸款的職能，本質上與私營信貸機構放貸的業務無異。家庭學資處所建議的阻嚇措施，只不過是與私營信貸機構的做法看齊，對貸款人並無不公。

(2) 家庭學資處的「貸款計劃」向市民提供無須入息資產審查的貸款，已經是極大優惠。本署認為，要求貸款申請人同意，他們一旦拖欠還款，家庭學資處可把負面信貸資料交給信貸資料機構，這貸款條件殊非過分。

10. 因此，本署希望家庭學資處能取得個人資料私隱專員(「私隱專員」)同意，令上述措施得以落實。

未有全面核實彌償人同意擔保貸款的意願

11. 「貸款計劃」的申請人無須經入息及資產審查，亦不用提供資產作抵押，信貸風險頗高。該些貸款人若存心拖欠或無力還款，彌償人便成為政府唯一可望追回欠款的途徑。

12. 為核實他們擔任彌償人的意願及所同意擔保的貸款金額，家庭學資處可透過電話或會面與彌償人接觸。然而，實際上家庭學資處透過電話或會面接觸彌償人的比率偏低。就「全日制大專生計劃」及「專上生計劃」的貸款申請，該處只會分別抽樣致電10%及5%的彌償人。就「擴展計劃」的彌償人，該處幾近全數致電。但基於人手有限，該處只會約見其中少數。在二〇一三／一四學年，雖較過往有增長，但被約見的彌償人仍只有391位，佔該學年申請貸款宗數僅5.42%。

審批工作須確保嚴謹

13. 家庭學資處電腦系統內的資料庫可顯示每一個「貸款計劃」帳戶的資料。該處人員須先從該資料庫擷取資料，然後查核貸款申請人／彌償人在不同計劃下是否有多重身份，以及曾否是拖欠貸款者／其彌償人，從而找出管理風險較高的個案。由此可見，該處的查核工序並非完全電腦化，可能會出現人為錯漏。

建議

14. 基於以上調查所得，申訴專員敦促家庭學資處：

(1) 研究針對性措施以減低「擴展計劃」的信貸風險，例如適度限制貸款者於同一學年內可選修課程的數目及申請借貸的宗數；

(2) 進一步與私隱專員磋商，務求盡快推行向信貸資料機構提供較嚴重拖欠還款個案人士的負面信貸資料；

(3) 調配或增添人手，提高致電及面見彌償人的比率；

(4) 考慮把查核貸款申請人及彌償人的工序全面電腦化；

(5) 在達致查核工序全面電腦化前，密切督導職員嚴謹查核貸款申請人／彌償人在不同計劃下是否有多重身份，以及曾否是拖欠貸款者／其彌償人。

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
漁農自然護理署 (Agriculture, Fisheries and Conservation Department)			
2014/0517H	沒有就一項規劃申請向城市規劃委員會提供適當的意見。	不成立	0
2014/3604A	(1) 沒有綜合處理與某地段的擬發展住宅項目有關的多項工程申請（不成立）；以及 (2) 沒有依據相關法例，就某自然保育區內的受保護植物被砍伐一事採取執法行動（不成立）。	不成立	1
機場管理局 (Airport Authority)			
2013/4752	沒有妥善處理投訴人報稱發生在機場行李認領大堂的一宗懷疑偷竊事件，亦沒有妥善處理他其後的查詢。	成立	2
建築署 (Architectural Services Department)			
2014/2596	延誤維修公廁的沖廁系統。	不成立	2
屋宇署 (Buildings Department)			
2013/4551A	沒有就某大廈天台上組成流動電話基站的一項僭建物採取執法行動。	不成立	0
2013/5032	(1) 沒有通知投訴人個案的進度（不成立）； (2) 沒有要求某大廈管理公司停止一些建築工程（不成立）；以及 (3) 誤把違例建築工程識別為小型工程項目（未有定論）。	不成立	1
2013/5194B	(1) 在處理一宗滲水投訴時推卸責任（不成立）； (2) 沒有妥善處理該宗滲水投訴（部分成立）； (3) 職員處理滲水投訴的方式欠佳（未有定論）； (4) 沒有嘗試以不同方法聯絡投訴人（成立）； (5) 沒有妥善地發出勸諭信（不成立）；以及 (6) 在投訴人的單位仍持續有滲水問題時向他發出修葺令，做法不合理（不成立）。	部分成立	3
2014/0029B	沒有妥善處理一宗滲水投訴。	部分成立	1
2014/0134A	沒有就一幢小型屋宇的僭建物採取執法行動。	不成立	0
2014/0517C	沒有就一項規劃申請向城市規劃委員會提供適當的意見。	不成立	0
2014/0827A	沒有妥善跟進一宗關於僭建物的投訴。	部分成立	1
2014/0844C	(1) 就取締違例建築工程而採取執法行動的準則，向投訴人作出前後不一致的答覆（不成立）；以及 (2) 延誤對某店舖的違例建築工程採取執法行動（不成立）。	不成立	1

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2014/1505A	(1) 在進行蓄水測試後沒有適時再往視察，並且延誤轉介及跟進投訴（成立）； (2) 沒有發送給投訴人一份函件的副本（部分成立）； (3) 不合理地向上層單位的業主發出上述函件（不成立）； (4) 職員回應查詢及要求的態度欠佳（未有定論）； (5) 在覆函中提供失實的資料（未有定論）；以及 (6) 沒有指示有關人員回應一宗對職員的投訴（投訴不成立，但機構另有缺失）。	部分成立	2
2014/1518A	沒有妥善跟進一宗關於僭建物的投訴。	不成立	0
2014/2094B	(1) 延誤處理一宗滲水投訴（不成立）； (2) 在調查滲水的過程中出錯（不成立）；以及 (3) 沒有適時回覆投訴人（不成立）。	不成立	0
2014/3009A	沒有就某私人土地上正在施工的僭建物採取妥善的執法行動。	部分成立	2
2014/3485	(1) 在獲悉投訴人要求豁免「強制驗窗計劃」法定通知訂明的檢驗及維修工程後，沒有派員到其單位視察（不成立）； (2) 無理拒絕投訴人的豁免申請（不成立）；以及 (3) 沒有確保承辦商建議的維修工程均屬必要（不成立）。	不成立	1
2014/3615B	延誤跟進一宗滲水投訴。	成立	2
2014/3716A	不當地為某私立學校違例擴建的校舍簽發「佔用許可證」，以及沒有就有關違例事項採取執法行動。	不成立	0
2014/3791B	(1) 在處理一宗滲水投訴時推卸責任（不成立）； (2) 延誤處理一宗滲水投訴（成立）； (3) 沒有給予投訴人實質的回覆（不成立）；以及 (4) 未能確定滲水源頭（不成立）。	部分成立	2
2014/5586A	(1) 無理要求投訴人拆除其店舖前的可伸縮簷篷，但對某間食肆後方的一幅僭建牆壁卻沒有採取執法行動（不成立）； (2) 儘管該幅牆壁仍未清拆，但沒有盡責就事涉食肆的續牌申請提出反對（不成立）；以及 (3) 沒有徹底調查投訴人的投訴（不成立）。	不成立	0
土木工程拓展署 (Civil Engineering and Development Department)			
2014/0517D	沒有就一項規劃申請向城市規劃委員會提供適當的意見。	不成立	0
2014/1510A	延誤維修一幅已登記的斜坡。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
公司註冊處 (Companies Registry)			
2014/0922	(1) 延誤處理投訴人的公司註冊申請（不成立）；以及 (2) 在審批申請過程中考慮諸如政治原因等不相干的因素（不成立）。	不成立	0
2014/3114B	沒有通知投訴人其公司已被撤銷註冊。	不成立	0
消費者委員會 (Consumer Council)			
2014/2678 2014/2690 2014/2691 2014/2692 及其他	不當地發表一項關於離港旅行團小費的意見調查結果。	不成立	0
懲教署 (Correctional Services Department)			
2013/4293	沒有妥善處理一宗對職員的投訴。	不成立	0
2014/1342	沒有向一名據稱哮喘病發作的在囚人士提供協助。	未有定論	0
2014/3197	處理探訪者存入「認可交來物品」給在囚人士的制度僵化及安排失當。	不成立	0
2014/3589	沒有就投訴人的精神病患情況作出妥善處理及安排。	不成立	0
香港海關 (Customs and Excise Department)			
2013/5376	拒絕就一宗關於貨品重量不足的舉報採取行動。	成立	0
2014/0860	延誤及不當地處理一宗關於違反《商品説明條例》的投訴。	部分成立	2
2014/0899	不當地處理一宗關於違反《商品説明條例》的投訴。	部分成立	0
2014/0908	不當地處理一宗關於違反《商品説明條例》的投訴。	部分成立	0
2014/1857	延誤及沒有妥善處理一宗關於違反《商品説明條例》的投訴。	部分成立	0
2014/2604C	沒有對一個非法加油站採取執法行動。	不成立	0
環境保護署 (Environmental Protection Department)			
2013/3893A	(1) 沒有採取適當行動，解決一間食品工場所產生的臭味問題（不成立）；以及 (2) 不當地向該未能符合發牌條件的食品工場批出食物製造廠牌照（不成立）。	不成立	0
2013/5253B	對舉辦「盂蘭勝會」的團體監管不力，以及沒有實地收集科學數據，以了解該活動所產生的污染對附近居民健康的影響。	不成立	0
2014/0517B	沒有就一項規劃申請向城市規劃委員會提供適當的意見。	不成立	0
2014/1685A	輕率地批准夜間進行的工程，對附近居民造成噪音滋擾。	部分成立	1

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2014/1989(I)	無理拒絕提供由一家公用事業公司所擬備的與石棉有關的調查及測試報告。	成立	2
2014/2432B	無理拒絕投訴人就「強制淘汰歐盟四期以前柴油商業車輛特惠資助計劃」提出的申請。	不成立	3
2014/3317A	無理拒絕投訴人就「強制淘汰歐盟四期以前柴油商業車輛特惠資助計劃」提出的申請。	不成立	3
2014/3604B	(1) 沒有綜合處理與某地段的擬發展住宅項目有關的多項工程申請（不成立）； (2) 儘管接獲多次舉報，但仍沒有採取行動，以確保該地段的擁有人遵從相關法例的規定（不成立）； (3) 儘管接獲多次舉報，但仍沒有根據相關法例，就某自然保育區內的植物被移除一事採取執法行動（不成立）； (4) 沒有答覆投訴人的來信（成立）；以及 (5) 沒有採取行動，以防止自然保育區因該地段的擬發展住宅項目及相關工程而遭到進一步破壞（不成立）。	部分成立	2
2014/3724B	無理拒絕投訴人就「強制淘汰歐盟四期以前柴油商業車輛特惠資助計劃」提出的申請。	不成立	3
地產代理監管局 (Estate Agents Authority)			
2014/3235A	無理拒絕投訴人以特殊情況為由提出的調整考試分數要求。	不成立	0
消防處 (Fire Services Department)			
2014/0517G	沒有就一項規劃申請向城市規劃委員會提供適當的意見。	不成立	0
2014/1757A	以不當方法把投訴人移離酒店房間，並把她送往醫院。	不成立	0
2014/2604B	沒有對一個非法加油站採取執法行動。	不成立	0
2014/3288B	沒有採取有效的執法行動，以解決某工業大廈逃生通道受阻的問題。	不成立	2
食物環境衞生署 (Food and Environmental Hygiene Department)			
2013/3893B	沒有採取適當行動，解決一間食品工場所產生的臭味問題。	不成立	0
2013/5194A	在處理一宗滲水投訴時推卸責任。	不成立	2
2014/0029A	沒有妥善處理一宗滲水投訴。	不成立	0
2014/0636	(1) 以同一份手令重複要求進入投訴人的單位（不成立）； (2) 沒有探究其他可能存在的滲水源頭（不成立）；以及 (3) 沒有向懷疑滲水單位的業主説明調查滲水個案的程序（不成立）。	不成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2014/0644	未有解決某空地上非法棄置的垃圾所造成的環境滋擾問題。	成立	3
2014/0736	(1) 在出租長洲街市的攤檔前沒有進行公開競投（不成立）；以及 (2) 沒有對那些把攤檔用作倉庫而非經營零售業務的檔戶採取行動（不成立）。	不成立	1
2014/0844A	沒有就某店舖佔用公眾地方、阻街及非法擺賣的活動採取有效的執法行動。	部分成立	2
2014/1505B	(1) 延誤跟進一宗投訴（成立）；以及 (2) 在覆函中提供失實的資料（未有定論）。	部分成立	1
2014/1678	拒絕把長洲靈灰安置所剩餘的龕位開放給其他地區的居民申請，做法不公平。	不成立	1
2014/1827	沒有妥善處理兩條街道的店舖和食肆丟棄的行業廢物所引致的環境衛生問題。	不成立	1
2014/1987A	沒有就某水果店長期佔用部分行人路採取執法行動。	部分成立	1
2014/2085	配售骨灰龕位的安排不當。	成立	1
2014/2094A	(1) 延誤處理一宗滲水投訴（部分成立）； (2) 在調查滲水的過程中出錯（部分成立）；以及 (3) 沒有適時回覆投訴人（不成立）。	部分成立	2
2014/2249	沒有解決某街市上落客貨區的違例泊車問題。	部分成立	2
2014/2660A	沒有對以地台非法擴展營業範圍的若干店舖採取執法行動。	部分成立	1
2014/2894A	沒有對一家阻礙行人路的回收公司採取執法行動。	部分成立	1
2014/2929A	在處理一宗滲水投訴時把責任推卸給水務署。	成立	2
2014/2998A	(1) 沒有妥善處理一宗關於某店舖造成阻街及衛生問題的投訴（不成立）；以及 (2) 沒有回覆投訴人的查詢（未有定論）。	不成立	0
2014/3151A	未能有效處理一宗關於露宿者非法佔用行人天橋的投訴。	不成立	0
2014/3288A	沒有採取有效的執法行動，以取締某無牌熟食攤檔。	部分成立	1
2014/3615A	延誤跟進一宗滲水投訴。	不成立	0
2014/3788	沒有妥善處理關於在某街市發現鳥巢的報告，以致鳥巢被人非法移除。	不成立	2

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2014/3791A	(1) 在處理一宗滲水投訴時推卸責任（不成立）； (2) 延誤處理一宗滲水投訴（不成立）； (3) 沒有給予投訴人實質的回覆（不成立）；以及 (4) 未能確定滲水源頭（不成立）。	不成立	0
2014/3797	沒有採取有效措施，以解決某街市內有攤檔阻塞通道的問題。	部分成立	1
2014/3905	沒有採取有效的執法行動，以遏止攝影攤檔所造成的阻街問題。	部分成立	2
2014/3924	沒有採取有效的執法行動，以遏止攝影攤檔所造成的阻街問題。	部分成立	2
2014/4330	(1) 拒絕參看投訴人所提供的冷氣機滴水證據（未有定論）； (2) 只於辦公時間內進行視察（成立）；以及 (3) 延誤進入被投訴的單位進行視察（成立）。	部分成立	1
2014/4999	(1) 沒有就某店鋪的阻街問題採取行動（部分成立）；以及 (2) 沒有向投訴人交代個案進展及結果（成立）。	部分成立	1
2014/5151A	未能有效處理關於露宿者非法佔用一條隧道的投訴。	不成立	1
2014/5586B	(1) 在一幅違規牆壁尚未清拆前，不當地批准某食肆續牌（不成立）；以及 (2) 沒有徹底調查投訴人的投訴（不成立）。	不成立	0
政府總部 – 政務司司長辦公室 (Government Secretariat – Chief Secretary for Administration's Office)			
2013/4614A	沒有妥善處理一宗關於在政府土地上進行違例工程的投訴。	不成立	0
政府總部 – 商務及經濟發展局 (Government Secretariat – Commerce and Economic Development Bureau)			
2014/0517K	沒有就一項規劃申請向城市規劃委員會提供適當的意見。	不成立	0
政府總部 – 發展局 (Government Secretariat – Development Bureau)			
2014/0517J	沒有就一項規劃申請向城市規劃委員會提供適當的意見。	不成立	0
政府總部 – 教育局 (Government Secretariat – Education Bureau)			
2013/5278(I)	(1) 沒有妥善調查一宗關於無牌補習社的投訴（投訴不成立，但機構另有缺失）；以及 (2) 無理拒絕向投訴人披露巡查日期（成立）。	部分成立	2
2014/1909	不當地處理一名教師就其學校無理向她發出口頭警告、書面警告及解僱通知書的投訴。	不成立	0
2014/3570A	無理拒絕投訴人註冊成為幼兒工作員的申請，以及職員態度惡劣。	部分成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
政府總部 – 食物及衞生局 (Government Secretariat – Food and Health Bureau)			
2013/2561(I)	(1) 沒有答覆投訴人有關某牌子的奶粉是否受出口限制的查詢（成立）；以及 (2) 拒絕公布受出口限制的奶粉名單供市民參考（成立）。	成立	2
2014/3465(I)	沒有向申請人提供該局官員出席於二〇一三年三月在成都舉行之會議的相關資料。	部分成立	1
2014/3773	沒有為長者提供足夠的公營牙科服務。	不成立	1
政府總部 – 保安局 (Government Secretariat – Security Bureau)			
2014/3164(I)	拒絕向投訴人提供為「驗毒助康復計劃」進行意見調查的資料。	成立	2
政府總部 – 運輸及房屋局 (Government Secretariat – Transport and Housing Bureau)			
2014/1924A	延誤處理一宗公屋申請。	不成立	0
路政署 (Highways Department)			
2013/4705B	對香港鐵路有限公司及其承建商監管不力，以及沒有設立有效機制處理承建商擅自實施交通管制措施的問題。	不成立	0
2014/2228A	(1) 沒有考慮臨時交通措施所引致的交通安全問題，而不當地批出挖掘准許證（不成立）；以及 (2) 延誤採取補救行動，以糾正交通安全問題（不成立）。	不成立	0
民政事務總署 (Home Affairs Department)			
2014/0097	(1) 沒有預先公布便以派籌方式派發某場公眾論壇的入場券（不成立）；以及 (2) 輪候安排不合理（部分成立）。	部分成立	1
香港考試及評核局 (Hong Kong Examinations and Assessment Authority)			
2014/3235B	(1) 試場主任／監考員無理拒絕投訴人在考試期間更換座位的要求（不成立）； (2) 試場主任撰寫的試場報告內容失實（不成立）；以及 (3) 對試場主任／監考員的監察不足（不成立）。	不成立	0
香港房屋委員會 (Hong Kong Housing Authority)			
2014/1924B	延誤處理一宗公屋申請。	不成立	0
香港房屋協會 (Hong Kong Housing Society)			
2014/1836(R)	無理拒絕提供有關申請轉換公屋戶主的政策文件。	成立	3

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
香港金融管理局 (Hong Kong Monetary Authority)			
2014/1548	(1) 違反承諾，沒有指示相關職員記錄及傳遞投訴人的口信（成立）； (2) 無理要求投訴人提供個案的詳細資料（不成立）； (3) 無理要求投訴人以書面提出查詢（成立）； (4) 不當地保存一宗逾七年前提出的投訴的資料（不成立）； (5) 沒有向投訴人發出認收函件（成立）；以及 (6) 延誤回覆投訴人（成立）。	部分成立	2
醫院管理局 (Hospital Authority)			
2013/4316	(1) 拒絕考慮投訴人的丈夫生前由救護車載送到醫院的記錄，以修正與事實不符的醫療報告（不成立）；以及 (2) 延誤通知投訴人關於該局不索取救護車記錄的原因，亦沒有告訴她如何自行索取該項記錄（成立）。	部分成立	1
2013/4349	(1) 為採購化驗設備而進行的兩次招標程序欠妥善，並且作出不合理的決定，偏袒一名競投者（不成立）；以及 (2) 無理取消第一次招標程序，而沒有處理投訴人的不滿（部分成立）。	部分成立	2
2014/0859	沒有訂立有效機制，防範醫生可能面對的潛在利益衝突。	成立	4
2014/1686B	不合理地把投訴人的弟弟評為不合資格領取高額傷殘津貼，做法不公及前後不一致。	不成立	0
2014/1815(R)	(1) 沒有在某醫院的網站上提供《公開資料守則》的連結及申請表（不成立）； (2) 不當地拒絕投訴人索取資料的要求（成立）； (3) 延誤回覆（不成立）； (4) 在拒絕她的索取資料要求時引用不正確的理由（不成立）； (5) 未有詳細解釋拒絕的理據（部分成立）； (6) 未有交代處理其投訴的程序及職員名稱（成立）；以及 (7) 在覆函中沒有提及上訴途徑（不成立）。	部分成立	3
房屋署 (Housing Department)			
2013/3259	沒有妥善處理投訴人關於保存及提供升降機閉路電視錄像的要求。	成立	1
2013/3845	無理刪除投訴人的公屋戶籍。	不成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2013/4067	(1) 無理拒絕向公屋單位戶主的弟弟批予公屋戶籍，以致他無法長居該單位照顧該戶主（不成立）； (2) 於再編配單位時沒有計算戶主的照顧者的居住空間（不成立）； (3) 延誤處理戶主的特別調遷申請（不成立）； (4) 延誤進行新編配單位的改裝工程（不成立）；以及 (5) 延誤處理戶主認購該單位的申請（不成立）。	不成立	1
2013/5290	(1) 沒有嚴格監控車輛使用某條緊急車輛通道的情況（部分成立）；以及 (2) 沒有向投訴人作出實質回覆（不成立）。	部分成立	1
2013/5292	(1) 多次到投訴人的公屋單位拍照，並要求她棄置傢具，對她造成滋擾（不成立）；以及 (2) 就投訴人的調遷申請，不當地編配舊屋邨的單位給她（不成立）。	不成立	0
2014/0029C	沒有就一個「租者置其屋計劃」單位內的違例建築工程採取執法行動。	投訴不成立， 但機構另有缺失	1
2014/0683	(1) 沒有妥善處理污水倒流事件（不成立）； (2) 職員態度欠佳（未有定論）；以及 (3) 就調遷申請的答覆前後不一致（不成立）。	不成立	0
2014/1442	(1) 沒有為「租者置其屋計劃」的準買家提供有關各項印花稅的資訊（成立）；以及 (2) 誤導投訴人，以致他們須繳付更多印花稅（未有定論）。	部分成立	0
2014/1868	無理拒絕為因家庭暴力問題而遷出單位的投訴人編配中轉房屋。	不成立	0
2014/1924C	延誤處理一宗公屋申請。	不成立	0
2014/2998B	沒有妥善處理一宗關於某店舖阻街和造成衞生問題的投訴。	不成立	0
2014/3791C	(1) 在處理一宗滲水投訴時推卸責任（不成立）；以及 (2) 拒絕給予投訴人實質的回覆及職員態度欠佳（不成立）。	不成立	0
2014/4012	沒有採取有效措施，防止某公共屋邨的店舖不當經營，以及職員態度欠佳。	部分成立	5
入境事務處 (Immigration Department)			
2013/5351	厚此薄彼，無理拒絕投訴人在「輸入內地人才計劃」下提出的申請。	不成立	0

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
稅務局 (Inland Revenue Department)			
2013/4151	不合理地向投訴人追討欠稅。	成立	1
2014/3114A	不合理地以《時效條例》為由，只退回過去六年的商業登記費。	不成立	0
司法機構政務長 (Judiciary Administrator)			
2013/4726A	沒有妥善處理投訴人索取審訊過程錄音謄本及記錄的申請。	部分成立	2
2013/5280B	無理檢控已獲高等法院暫緩執行停牌令的投訴人，指她沒有完成駕駛改進課程。	不成立	0
土地註冊處 (Land Registry)			
2014/4074(I)	由於投訴人已過世的父親沒有香港身份證，而拒絕她以其父親的姓名翻查土地註冊的申請，做法不合理。	不成立	0
地政總署 (Lands Department)			
2013/2296B	拒絕承擔維修水務設施的責任。	部分成立	1
2013/3366	延誤移除兩棵有倒塌危險的枯樹。	成立	1
2013/4347	延誤處理一項關於暫時佔用政府土地的申請。	成立	3
2013/4551B	沒有就某住宅大廈天台上違反政府租契條款而建設的流動電話基站採取執法行動。	不成立	0
2013/4614B	延誤跟進一宗關於在政府土地上進行違例工程的投訴。	成立	1
2013/5090	在砍伐一棵樹木之前沒有先嘗試救治該樹或諮詢有關的村代表，做法不當。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
2013/5304	未經公開招標，便與一間公司延續短期租約。	不成立	1
2013/5313	沒有採取執法行動，以確保通往投訴人的私人地段的唯一小徑按其承諾持續開放。	不成立	0
2014/0134B	沒有就一幢小型屋宇的僭建物採取執法行動。	不成立	0
2014/0459(I)	拒絕向投訴人提供其他部門及機構就其興建村屋的申請所擬備的報告。	部分成立	2
2014/0517E	沒有就一項規劃申請向城市規劃委員會提供適當的意見。	不成立	0
2014/0827B	沒有妥善跟進一宗關於非法佔用政府土地的投訴。	部分成立	2

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2014/0844B	(1) 延誤對某非法佔用政府土地的店舖採取執法行動（不成立）；以及 (2) 延誤回覆一宗投訴（部分成立）。	部分成立	0
2014/1203	(1) 就進行排污設備工程在憲報刊登收地計劃公告後，沒有再視察收地範圍（包括部分屬於投訴人的土地）（不成立）； (2) 沒有把收地計劃公告註冊在投訴人土地的業權記錄（不成立）；以及 (3) 沒有向投訴人提供收地圖則（未有定論）。	不成立	1
2014/1510B	延誤維修一幅已登記的斜坡。	不成立	0
2014/1518B	沒有妥善跟進一宗關於非法佔用政府土地的投訴。	不成立	0
2014/1818	延誤處理投訴人的「放寬租約牌照」及「工程豁免證明書」申請。	成立	1
2014/1987B	沒有就某水果店長期佔用部分行人路採取執法行動。	不成立	1
2014/2033	(1) 沒有向投訴人解釋如何計算其短期租約的修訂租金（不成立）；以及 (2) 沒有回應投訴人的要求（不成立）。	不成立	0
2014/2143	延誤對一個依附於某大廈的靠牆攤檔採取清拆行動。	不成立	1
2014/2461 2014/2462 2014/2463 2014/2464 及其他	沒有妥善處理七項興建小型屋宇的申請。	不成立	0
2014/2604A	沒有對一個非法加油站採取執法行動。	不成立	0
2014/2660B	沒有對以地台非法佔用政府土地的若干店舖採取執法行動。	成立	0
2014/2894B	沒有對一家非法佔用政府土地的回收公司採取執法行動。	不成立	1
2014/3009B	沒有就某私人土地上的僭建物採取妥善的執法行動。	不成立	1
2014/3604C	(1) 沒有綜合處理與某地段的擬發展住宅項目有關的多項工程申請（投訴不成立，但機構另有缺失）； (2) 批准有關人士不必要地移除植物，有違相關法例的規定（不成立）； (3) 任由有關人士在某自然保育區內的政府土地上安裝鋼柱，以標示擬建道路的範圍，有違相關法例的規定（不成立）； (4) 沒有答覆投訴人的來信（成立）；以及 (5) 沒有採取行動，以防止自然保育區因該地段的擬發展住宅項目及相關工程而遭到進一步破壞（不成立）。	投訴不成立， 但機構另有缺失	3

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2014/3716B	沒有就某私立學校違反地契條款違例擴建的校舍，採取土地管制及執法行動。	不成立	0
2014/4322(I)	(1) 在寮屋管制記錄中就一項構築物所登記的資料不正確，又沒有妥善處理有關該構築物的調查（部分成立）；以及 (2) 無理拒絕向投訴人提供有關該構築物的寮屋管制記錄（部分成立）。	部分成立	2
康樂及文化事務署 (Leisure and Cultural Services Department)			
2013/3429	在批准某些團體舉辦「盂蘭勝會」前沒有經過周詳考慮，以致對附近居民造成噪音滋擾。	成立	5
2013/3437	拒絕投訴人租用室內運動場進行滾軸溜冰活動的申請。	不成立	0
2013/4770	沒有妥善處理投訴人在公眾游泳池受傷的個案，以及他其後提出的索償要求。	不成立	0
2013/5253A	對舉辦「盂蘭勝會」的團體監管不力，以及沒有實地收集科學數據，以了解該活動所產生的污染對附近居民健康的影響。	成立	3
2014/0517I	沒有就一項規劃申請向城市規劃委員會提供適當的意見。	不成立	0
2014/3210	(1) 提供不符合標準的籃球場（成立）； (2) 無理拒絕退還租場費（不成立）；以及 (3) 沒有及時處理場地不符合標準的問題及通知租場人士（不成立）。	部分成立	0
強制性公積金計劃管理局 (Mandatory Provident Fund Schemes Authority)			
2014/1559	(1) 沒有清楚解釋不提出檢控的理由（成立）；以及 (2) 延誤處理投訴人的個案（不成立）。	部分成立	1
2014/3137	(1) 沒有要求受託人提供證據以證實收到投訴人供款的日期，便無理向投訴人徵收供款附加費（成立）； (2) 沒有向投訴人解釋其認為投訴不成立的原因（成立）； (3) 缺乏獨立機制處理對該局決定的上訴（不成立）； (4) 沒有向投訴人交代對該局職員的投訴的調查進展（不成立）；以及 (5) 沒有委任獨立人士處理對該局職員的投訴（不成立）。	部分成立	3
海事處 (Marine Department)			
2013/3794	(1) 在檢查一艘船隻時疏忽職守（不成立）；以及 (2) 優先處理前船主申請驗船證明書的個案，並且在證明書中提供有欺詐成分的資料（不成立）。	不成立	2

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
通訊事務管理局辦公室 (Office of the Communications Authority)			
2013/4551C	未經有關當局事先審批，不當地批准在某住宅大廈天台上建設流動電話基站。	不成立	0
破產管理署 (Official Receiver's Office)			
2013/4046(I)	不當地拒絕提供一份函件的副本。	成立	0
2014/4514	(1) 無理在破產令解除後出售投訴人的物業權益（不成立）； (2) 在沒有債權人要求還款的情況下，無理出售投訴人的物業權益（不成立）；以及 (3) 職員態度無禮（未有定論）。	不成立	1
規劃署 (Planning Department)			
2014/0517F	沒有就一項規劃申請向城市規劃委員會提供適當的意見。	不成立	0
郵政署 (Post Office)			
2012/1292	沒有妥善處理一項郵件轉遞服務的申請。	投訴不成立， 但機構另有缺失	0
2013/3919	延誤處理一項寄往外地的空郵郵件。	部分成立	0
2013/4059	延誤處理一項寄往外地的空郵郵件。	部分成立	0
個人資料私隱專員 (Privacy Commissioner for Personal Data)			
2014/4628	延誤處理投訴人的投訴。	不成立	0
社會福利署 (Social Welfare Department)			
2014/1628(I)	拒絕向投訴人提供其兄長生前領取綜援金的銀行帳戶資料。	不成立	0
2014/3151B	未能有效處理一宗關於露宿者非法佔用行人天橋的投訴。	不成立	0
2014/3570B	無理拒絕投訴人註冊成為幼兒工作員的申請，以及職員態度惡劣。	不成立	0
2014/5151B	未能有效處理關於露宿者非法佔用一條隧道的投訴。	不成立	2
工業貿易署 (Trade and Industry Department)			
2014/3373	(1) 無理指稱投訴人沒有申報他在某個獲「中小企業發展支援基金」資助的項目中收取個人利益（不成立）；以及 (2) 在不同時間以不同理由拒絕投訴人向「中小企業發展支援基金」提出的申請，而未能解釋理由（不成立）。	不成立	0

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
運輸署 (Transport Department)			
2013/3722	沒有在落馬洲管制站提供足夠的公共交通服務。	不成立	0
2013/4705A	對香港鐵路有限公司及其承建商監管不力，以及沒有設立有效機制處理承建商擅自實施交通管制措施的問題。	不成立	0
2013/5280A	無理檢控已獲高等法院暫緩執行停牌令的投訴人，指她沒有完成駕駛改進課程。	成立	2
2014/0517A(I)	沒有就一項規劃申請向城市規劃委員會提供適當的意見，以及違反《公開資料守則》。	不成立	0
2014/0619	(1) 延誤開放某歷史建築的升降機及扶手電梯供公眾人士使用（不成立）；以及 (2) 沒有回覆投訴人的查詢（不成立）。	不成立	1
2014/2228B	(1) 不當地批准某項臨時交通措施，導致交通安全問題（不成立）；以及 (2) 不當地遷移巴士站的位置（不成立）。	不成立	0
2014/2432A	無理拒絕投訴人就「強制淘汰歐盟四期以前柴油商業車輛特惠資助計劃」提出的申請。	投訴不成立，但機構另有缺失	5
2014/3317B	無理拒絕投訴人就「強制淘汰歐盟四期以前柴油商業車輛特惠資助計劃」提出的申請。	不成立	5
2014/3724A	無理拒絕投訴人就「強制淘汰歐盟四期以前柴油商業車輛特惠資助計劃」提出的申請。	不成立	5
市區重建局 (Urban Renewal Authority)			
2014/4732(R)	(1) 無理拒絕向投訴人提供估值報告的副本（成立）；以及 (2) 回覆投訴人的查詢時提供失實的資料（不成立）。	成立	3
水務署 (Water Supplies Department)			
2013/2296A	拒絕承擔維修水務設施的責任。	成立	2
2013/4879	不當地向某住宅大廈的業主委員會發出「大廈優質食水認可計劃」證書。	不成立	0
2014/1644	無理拒絕一項興建小型屋宇的申請。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
2014/1685B	夜間工程的工序欠缺效率，對附近居民造成噪音滋擾。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
2014/2929B	在處理一宗滲水投訴時把責任推卸給食物環境衞生署。	成立	3



機場管理局（「AA」）

個案編號：OMB 2013/4752 – 監察攝影機

投訴：沒有妥善處理關於閉路電視系統的查詢 – 成立

投訴內容

投訴人在機場行李認領大堂目睹有人涉嫌盜竊，隨即通知在附近的機場職員；據投訴人稱，職員沒有採取任何行動，而疑犯逃去。投訴人後來向警方報案。

2. 投訴人不滿機場職員未有採取行動，於是去信機場管理局（「機管局」），查詢行李認領大堂的閉路電視攝影機有否攝錄到事件經過。其後，一名立法會議員亦代表他提出同一問題。機管局職員在回覆投訴人時，稱閉路電視攝影機只用作即時監察，以及該局未能確定被投訴職員的身份；但在回覆該名立法會議員時，卻表示那些攝影機具備攝錄功能。由於兩個回覆並不一致，投訴人質疑有關職員是否誠實，並懷疑機管局意圖隱瞞職員不採取行動一事。

本署調查所得

3. 機場的閉路電視系統是為安全、保安及監察運作而設。機管局已制訂內部指引，以確保資料保密及防止閉路電視的錄像被不當使用。此外，機管局通常不會向公眾披露例如攝影機的位置等資料，以免影響監察效能。

4. 機管局在其閉路電視內部政策文件中，擬備了一份員工指引作為培訓資料，指引包括在答覆市民以電話方式索取閉路電視記錄要求時的「標準回覆」，當中有「閉路電視只用作即時監察」的説法。但是，機管局在上述內部政策文件的其他部分卻訂明，假如閉路電視片段可能有助罪案／事件的調查工作，則負責回覆的職員應酌情決定是否提供資料。

5. 機管局是在接到該名立法會議員的提問後，才檢討上述有關回覆要求的指引，並決定披露該些攝影機其實具備攝錄功能。

6. 機管局認為有關的職員是遵照不披露政策而向投訴人表示閉路電視攝影機是用作即時監察。不過，該局承認，在檢討有關的指引後，理應主動告知投訴人新的説法。此外，本署亦發現該局以電郵回應投訴人有關不誠實的質疑時，為了安撫投訴人，竟以「盡量挽回客戶對其服務的信心」為由，告知投訴人「已適當地訓誡今次事件中不誠實的職員」。

7. 在處理投訴人舉報的罪行方面，機管局已向多名當值機場職員查詢，並聯絡警方及確定警方會跟進案件。負責處理投訴的職員以為警方會檢視事涉閉路電視片段，故決定不會檢視有關片段，或保留該片段至警方完成調查為止。機管局承認，有關職員理應酌情決定觀看片段，顯然，這次事件在處理上確有可改善之處。機管局已着手檢討處理類似情況的程序。

本署的評論

8. 機場行李認領大堂內的閉路電視明明具備攝錄功能，但機管局指示員工的「標準回覆」(即「閉路電視只用作即時監察」) 卻偏離事實。有關職員依足局方指引回覆投訴人的查詢，他們只不過是按照局方指示而為。機管局其後反指有關職員不誠實，對職員其實極不公平。

9. 機管局竟在員工培訓資料中擬備明知帶有虛假資料的「標準回覆」，本署認為完全不能接受。此外，該局把不誠實的過錯推諉給有關職員並加以訓誡，亦不應該，因為不誠實的説法根本就是管理層的意思。這種嚴重不公義的做法絕不能以維持良好客戶服務作為藉口。機管局的管理層輕易選擇不提供準確事實，並且不當地運用客戶服務概念，實在令人憂慮，必須予以糾正。

10. 向公眾説謊，不論動機為何也不能接受；而為討好投訴人要職員背負不誠實的罪名，更屬匪夷所思。因此，本署認為，機管局應改善相關培訓(包括管理層和前線職員)，以維護該局的操守及公信力。

結論及建議

11. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

12. 申訴專員建議機管局：

(1) 加快檢討及修訂有關閉路電視系統的政策及處理投訴或舉報不當事件的程序，以便在有需要時可觀看及保留相關的閉路電視錄影片段；以及

(2) 為管理層提供針對其思維方式的適當培訓和意見，並為前線職員提供關於良好客戶服務的培訓和意見，以免影響機管局的誠信和透明度。





建築署（「Arch SD」）

個案編號：OMB 2014/2596 – 公廁維修

投訴：延誤維修公廁的沖廁系統 – 不成立

投訴內容

二〇一四年五月至六月的兩個月期間，位於某公共運輸交匯處的公廁沖廁系統一直出現故障，對市民造成不便。投訴人不滿建築署延誤進行維修。

本署調查所得

2. 事涉公廁由九廣鐵路公司設計和興建。該公廁落成後由食物環境衞生署（「食環署」）管理，當中各項設施的維修保養則由不同工務部門負責。建築署維修沖廁系統時須與其他部門協調。

3. 二〇一四年五月，建築署接獲食環署通報，得悉事涉沖廁系統發生故障。該署人員在視察後發現，事涉廁所的儲水缸喉管和多項配件裝置均被來自海水的貝殼類生物阻塞，部分零件及閘閥亦已損壞。

4. 就為何遲至六月二十六日事涉公廁才恢復鹹水沖廁，建築署解釋，事涉沖廁系統的設計較為複雜，而用料亦較特殊。由於該系統沒有安裝過濾器，故較容易損壞。損壞的零件並非該署常用的物料，而且市場上缺乏現貨，向供應商訂購零件需時。該署須經反覆檢查才能徹底找出問題所在，並須與其他相關部門商議維修方案。

5. 該署在維修工程中已改以較耐用的零件代替容易損壞的閘閥，並會繼續與相關部門商討及策劃長遠改善方案，以根治問題。

本署的評論及建議

6. 本署的調查發現，建築署確有積極安排事涉公廁的維修工程。不過，由於沖廁系統的設計複雜，而且工程涉及多個部門，故及至六月底該系統才恢復正常運作。

7. 因此，申訴專員認為投訴不成立。

8. 不過，這宗個案亦反映出另一個問題。儘管事涉公廁並非由建築署設計和興建，但該署在批核有關設計及驗收設施時，理應察覺事涉沖廁系統設計較為複雜和特殊，而且沒有過濾器，喉管和相關配件容易淤塞或損壞。假如該署有及早訂立適當的維修保養策略，是次維修工程或許可在較短時間內完成。

9. 申訴專員敦促建築署從事件中汲取經驗，日後就特殊的沖廁系統及早制訂妥善的維修保養策略，避免類似的問題再發生。

這宗個案顯示
部門欠缺妥善計劃

經全面調查後終結的個案撮要選錄



屋宇署（「BD」）– 滲水投訴調查聯合辦事處（「JO」）

個案編號：OMB 2014/3615B – 滲水投訴

投訴：延誤處理滲水投訴 – 成立

投訴內容

投訴人向由食物環境衞生署及屋宇署人員所組成的「滲水投訴調查聯合辦事處」（「滲水辦」）投訴其單位出現滲水，但問題經過逾兩年後仍未獲解決。他指摘滲水辦延誤處理投訴。

滲水辦的回應

2. 二〇一二年六月，滲水辦首次接獲投訴人的投訴。經初步調查後，該辦未能確定滲水源頭，遂委聘顧問公司再作跟進。由於滲水位置的濕度數值在其後的視察中均低於35%，顯示滲水情況已經停止，故滲水辦於二〇一三年二月函告投訴人，該辦會停止跟進個案。

3. 翌月，投訴人再次提出投訴。滲水辦委派顧問公司繼續處理。由於一直未能進入上層單位視察，該公司於九月要求滲水辦發出「擬進入處所通知書」（「通知書」）。滲水辦回覆顧問公司，該公司須先記錄滲水位置的最新濕度數值，作為發出「通知書」的依據。然而，顧問公司一直沒有提供該些數值。雖經滲水辦其後多次催促，但該公司依然不予理會。其間，滲水辦又因人手短缺而沒有自行派員到投訴人的單位量度數值。結果，「通知書」一直沒有發出。

4. 及至二〇一四年八月，顧問公司始向滲水辦提交新的濕度數值。不過，由於當時上層單位業主已同意讓滲水辦人員入屋調查，發出「通知書」已沒有必要。

本署的評論

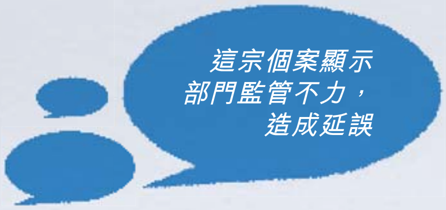
5. 記錄濕度數值本是非常簡單的工作，但滲水辦卻容許顧問公司一直拖延，其間又沒有採取補救措施，例如派遣該辦本身的職員進行量度，結果大大影響了調查進度。即使人手不足，該辦亦應調配人手盡量優先處理這宗個案。該辦按兵不動，寧讓事情磨蹭，殊不合理。

6. 此外，滲水辦在接獲第二次投訴後，延至一年多後才向投訴人交代個案進展，此亦實屬嚴重延誤。

結論及建議

7. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

8. 申訴專員敦促屋宇署（滲水辦）訓示職員／顧問公司務須按既定程序跟進個案，以及適時向投訴人交代調查進展和結果。





食物環境衞生署（「FEHD」）

個案編號：OMB 2014/0644 – 非法棄置垃圾問題

投訴：沒有採取有效措施，以解決非法棄置垃圾問題 – 成立

投訴內容

食物環境衞生署（「食環署」）轄下某區的潔淨組辦事處前面有一幅空地，長期有人在該地點非法棄置垃圾，嚴重影響環境衞生。投訴人曾向食環署投訴，但問題持續。投訴人因此向本署投訴該署沒有採取有效措施，以解決上述問題。

食環署的回應

2. 食環署承認，事涉空地是非法棄置垃圾的黑點。該署解釋，由於上述辦事處職員的正常辦公時間為每天早上6時45分至晚上11時30分，故他們未能每天在深宵時段視察事涉空地及進行執法行動，非法棄置垃圾問題因而持續。為解決問題，該署已採取多項措施，包括：盡量在深夜及清晨時分進行突擊執法行動；在當眼位置張貼附近垃圾收集站的位置圖；加強衞生教育，提醒商戶及居民不可非法棄置垃圾；安排承辦商清理垃圾及清洗地方；以及與相關部門研究把事涉空地圍封。

3. 此外，該署亦擬延長附近一個垃圾收集站的開放時間，以方便市民合法地棄置垃圾。

本署的評論

4. 事涉空地正位於食環署轄下辦事處的前面，但竟一直被人用作非法棄置垃圾的熱點，實在是極大的諷刺。

5. 食環署的記錄顯示，該署每周均有巡查事涉空地至少三、四次，但巡查時間主要是上午7時後及晚上至午夜12時，並非最常有垃圾棄置的凌晨至清晨時段。該署的執法行動欠針對性，故成效不彰。

結論及建議

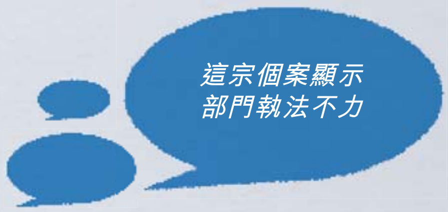
6. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

7. 申訴專員促請食環署：

(1) 盡快把事涉空地圍封；

(2) 於凌晨至清晨時段密切監察情況，並加強檢控違例者；

(3) 如有需要，考慮延長鄰近其他垃圾收集站的開放時間。



經全面調查後終結的個案撮要選錄



食物環境衞生署（「FEHD」）

個案編號：OMB 2014/1678 – 離島區骨灰龕位

投訴：拒絕開放長洲靈灰安置所剩餘的龕位供其他地區居民之用，做法不公及浪費資源 – 不成立

投訴內容

　　二〇一四年年初，食物環境衞生署（「食環署」）推出長洲靈灰安置所新加建的1,000個骨灰龕位，只供離島區原居民或已在長洲連續居住不少於十年的人士之用（「資格限制」）。結果，該署經首輪抽籤後只配售了167個龕位，而剩餘的龕位則自同年四月起以先到先得方式推售，惟「資格限制」不變。

2. 投訴人認為，首輪配售結果顯示離島區居民對骨灰龕位的需求已經飽和，但食環署仍不開放剩餘的龕位供其他地區居民之用，做法不公，而且浪費資源。

食環署的解釋

3. 就維持「資格限制」的決定，食環署主要提出兩點理據：

(1) 該署是沿用區域市政局在一九八八年通過的「資格限制」政策，目的是方便離島區居民。

(2) 剩餘的龕位須用以應付離島區居民未來對龕位的需求。若將之開放供其他地區居民之用，很快便會售罄。屆時，將難覓地興建新龕位供離島區居民之用。

本署的評論

4. 鑑於食環署所執行的「資格限制」確實有既定政策依據，申訴專員認為，從行政角度而言，這宗投訴不成立。

5. 雖則如此，區域市政局已解散多年，而離島區的人口結構及生活方式幾經變化，該局當年制訂的政策是否仍適用於現今社會，值得商榷。

建議

6. 在可見未來，本港骨灰龕位仍將供不應求，政府實應作靈活調配，以平衡各區的供求量。申訴專員建議，食環署在適當時候與各有關部門檢討關於離島區骨灰龕位的政策。

這宗個案顯示部門須與時並進



食物環境衞生署（「FEHD」）

個案編號：OMB 2014/1987A – 店舖阻街

投訴：沒有採取有效執法行動，徹底解決某水果店長期佔用行人路擺放貨物的問題 – 部分成立

投訴內容

二〇一三年九月，投訴人向食物環境衞生署（「食環署」）投訴某水果店長期佔用店舖前的行人路放置及擺賣貨物，造成阻塞。然而，情況一直未見改善。

相關法例及執法策略

2. 就此類問題，食環署可引用《簡易程序治罪條例》控告店舖「阻街」，或根據《公眾衞生及市政條例》檢控其「非法販賣」並檢取所涉貨物。該署一般採取「先警告，後執法」的策略。對於屢勸不改的違例者，該署可即時作出檢控。

食環署的回應

3. 食環署指出，該署一直有監察事涉水果店的問題。在二〇一三年五月至二〇一四年七月初期間，該署向該店發出共五百多次警告，並就其「阻街」提出了72宗檢控，且6度控告該店「非法販賣」及檢取所涉貨品。

4. 自本署展開調查後，食環署對該水果店加強執法，不再預先警告。二〇一四年七月初至十月下旬期間，該署在沒有先作警告的情況下對該店提出了19宗「阻街」和8宗「非法販賣」的檢控。

本署的評論

5. 本署人員在實地視察時發現，事涉水果店將大量貨物擺放在店前行人路上供顧客選購，佔用的路面闊度逾三米，違法情況嚴重。

6. 雖然自二〇一三年五月起，食環署職員幾乎每天都到該店巡查，而且每次均發現有阻街情況，並有警告店舖負責人，但該店經常故態復萌，把貨物搬回行人路上。由此可見，食環署的「先警告，後執法」策略成效不彰。

7. 在本署介入前，該署主要以罰款額較少和阻嚇力較弱的「阻街」罪提出檢控，該店自然無懼該署的執法行動。此外，本署認為，食環署人員只要耐心監視，即可搜集到事涉水果店實質交易活動的證據，控告該店「非法販賣」及檢取所涉貨物，以加強阻嚇力。該署的執法方式實有待改善。

結論及建議

8. 基於以上所述，申訴專員認為投訴部分成立。

9. 申訴專員敦促食環署繼續密切留意事涉水果店的情況，嚴正及果斷地執法，包括更多引用「非法販賣」條文，以彰法紀。

這宗個案顯示部門未能果斷執法

經全面調查後終結的個案撮要選錄



食物環境衞生署（「FEHD」）

個案編號：OMB 2014/2085 – 配售骨灰龕位

投訴：配售骨灰龕位的安排不當 – 成立

投訴內容

二〇一二年，食物環境衞生署（「食環署」）於和合石和鑽石山的45,250個新骨灰龕位落成，並自同年開始分三年逐批以電腦抽籤方式把該些龕位推售。

2. 投訴人在同年九月便為先人向食環署申請上述龕位，但在首兩年的抽籤皆沒抽中，而食環署沒有為被中籤者放棄認購的龕位設立「候補制度」，以致他須待第三年（二〇一四年）再參與抽籤。投訴人認為，該署的配售龕位安排有諸多不公及欠妥之處。

本署調查所得

分三年推售，以致大量龕位長期空置

3. 食環署解釋，分三年推售龕位是要確保在該數年內均有持續和穩定的龕位供應，以及照顧在每年內去世人士的需要。

4. 但是，本署認為，食環署採用抽籤方式配售龕位，根本不能如該署所稱能夠「照顧在每年內去世人士的需要」，因為在每年內去世人士的家人未必中籤。

5. 最不合理的是，該署分三年逐批推售龕位，結果令大量龕位長期空置。該署聲稱「未來數年均有持續及穩定的龕位供應」，其實只是分批出售龕位所製造的假象。龕位其實早已落成，但該署卻沒有盡快推出，既無視公眾急切的需求，在本質上亦有違政府盡快增加龕位供應的政策目標。

市民屢抽不中，無了期地等待

6. 食環署採用抽籤方式配售龕位，乃按廉政公署的建議，目的是符合防貪及公平的原則。

7. 本署同意，每名申請人中籤的機會均等，從這角度而言是公平的。然而，以抽籤方式隨機配售龕位，有可能令屢抽不中的申請人須無了期地等待。在龕位供不應求下，先人去世多年而骨灰仍未獲安奉，市民所受的困擾可想而知；他們若向私營骨灰龕場購買龕位，又往往須面對龕場可能違法的風險。

8. 本署認為，公營龕位是政府向普羅市民提供的基本服務。一如公共房屋或醫療服務，配售龕位若採用輪候方式（先登記者先獲分配），會較合情理。食環署只要訂立周詳的程序，自不會出現貪污漏洞。

不設「候補制度」，以致未有即時處理剩餘龕位

9. 在首兩年的配售中，共有5,607名中籤者放棄認購龕位。由於沒有「候補制度」，該些無人認購的龕位遂被空置至第三年再推售。食環署解釋，若設立「候補制度」，則整個配售程序會被拖慢。

10. 本署認為，「候補制度」雖然會令首兩年的配售程序延長，但亦可縮短第三年配售的工序和時間。食環署若擔心時間上難以控制，大可以為候補的名額設限。重要的是，「候補制度」可盡早滿足申請人對龕位的需求，減少每年的空置率，避

免浪費資源。因此，本署認為，設立「候補制度」會較為可取。食環署不應以行政方便為由，影響市民利益。

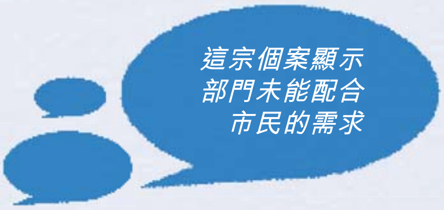
結論及建議

11. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。專員敦促食環署循下述方向從速檢討其配售安排，冀能有效率及有秩序地為市民大眾提供龕位：

(1) 考慮以輪候方式配售龕位；

(2) 縱使保留抽籤方式，亦須優化有關安排，例如給予屢抽不中的申請人優先機會，以及設立「候補制度」；

(3) 研究如何能進一步加快配售龕位的工序。





食物環境衞生署（「FEHD」）

個案編號：OMB 2014/3905 及 OMB 2014/3924 – 攝影攤檔阻街問題

投訴：未能有效執法，以遏止攝影攤檔阻街的問題 – 部分成立

投訴內容

兩名投訴人先後向食物環境衞生署（「食環署」）投訴某街道一帶經常有攝影攤檔嚴重阻礙行人，但該署卻以攝影師不是小販為由，未有檢控設置及經營有關攤檔的人士「無牌販賣」或「阻街」。投訴人認為食環署執法不力，以致阻街問題持續。

相關法例及執法策略

2. 根據《公眾衞生及市政條例》（「《市政條例》」）的釋義條文，「小販」（即未獲按照法例發出的牌照而在街道上販賣的人士）的定義並不包括攝影師，故食環署不會視事涉攝影攤檔的活動為「無牌販賣」。

3. 食環署表示，街頭攝影活動造成阻街的問題涉及多個政府部門職權範圍，而該署的首要工作是保持環境衞生及管制街頭小販活動，因此一般只

經全面調查後終結的個案撮要選錄

會口頭勸諭攝影攤檔檔主把攤檔搬走，以免阻塞行人路。但是，該署亦會參與由民政事務總署的當區民政事務處為商討改善阻街而召開的跨部門會議，以及與警務處採取聯合行動驅散攤檔。

食環署的回應

4. 食環署指出，事涉地點在平日晚上九時後（行人專用區實施時段以外）會有一至三個攝影攤檔。在該地點的行人專用區實施期間，攤檔數目會增至約八個，規模亦會較大。

5. 根據食環署於二〇〇三年及二〇一三年所獲得的法律意見，即使涉及金錢交易，街頭攝影活動亦不能視作「小販」活動處理，故該署未能以「無牌販賣」作出檢控。二〇一四年，食環署應本署要求，再就攝影攤檔的運作模式徵詢法律意見，所得回覆依然是攝影活動無論是否涉及照片買賣，並不符合「小販」的定義。食環署補充，由於涉及攝影攤檔的投訴持續減少，因此現時未有充分理據修訂「小販」的定義，以將「攝影師」納入《市政條例》的規管範圍。

6. 食環署確認，二〇一三年十二月至二〇一五年二月，該署在事涉地點只有一次向一名屢勸無效的攝影師提出「阻街」檢控。

本署的評論

7. 關於事涉地點攝影攤檔阻塞街道的問題，食環署雖曾口頭勸諭有關檔主，並與警方採取聯合行動予以驅散，惟情況未見改善。本署在實地視察時發現，那些攤檔甚至在行人專用區實施時段以外仍繼續經營，可見食環署目前的執法策略成效不彰。

8. 雖則《市政條例》對「小販」的定義並不包括「攝影師」，但那些攝影攤檔的運作模式並非純粹的攝影服務，明顯涉及即場的貨銀兩訖買賣，性質無異於一般的小販活動。儘管食環署目前未能以「無牌販賣」檢控那些攤檔檔主，但該署理應引用「阻街」條文檢控違例攝影攤檔，提升執法力度。

結論及建議

9. 基於以上所述，申訴專員認為這兩宗對食環署的投訴部分成立。

10. 儘管食環署指有關街頭攝影攤檔的投訴有下降趨勢，申訴專員敦促食環署繼續密切留意情況，於適當時考慮檢討相關法例，以堵塞規管漏洞。

這兩宗個案顯示
部門執法欠成效



食物環境衞生署（「FEHD」）及水務署（「WSD」）

個案編號：OMB 2014/2929A & B – 滲水投訴

投訴：食物環境衞生署及水務署 – 處理滲水投訴時互相推卸責任 – 成立

投訴內容

投訴人的住所浴室天花嚴重滲水，他懷疑是樓上單位的食水喉管（「事涉喉管」）[1]破損所致。二〇一三年九月，他向水務署投訴。該署其後把個案轉介由食物環境衞生署（「食環署」）及屋宇署人員組成的「滲水投訴調查聯合辦事處」（「滲水辦」）。但在隨後一年，水務署及滲水辦互相推卸責任，把個案反覆轉介對方跟進，以致投訴人的單位滲水持續。

事件經過

2. 滲水辦於二〇一三年十月及十二月派員到投訴人的單位視察，並在第二次視察時看見事涉喉管因天花剝落而外露的部分有破損及滴水，遂於數天後向水務署發出便箋（「甲便箋」）並附上平面圖及相片，説明滴水情況及要求水務署跟進。水務署其後表示沒有收到該便箋。二〇一四年三月中，滲水辦人員於再視察時仍發現類似情況，遂兩度向水務署重發甲便箋。水務署在每次回覆便箋中只重複要求滲水辦先提供詳細的調查報告及供水喉管「反向壓力測試」結果，才考慮須否跟進。

3. 二〇一四年五至六月期間，滲水辦職員多次嘗試聯絡樓上單位的業主，以安排到該單位進行「反向壓力測試」，但均不成功。六月底，職員再到投訴人的單位視察，確定事涉喉管仍然滴水，遂以書面通知水務署。

4. 水務署職員於七月初派員視察，確定事涉喉管有破損，於是發出通知書要求樓上單位的業主於指定限期前將喉管修理妥當。九月初，該署確定維修工程完成，滲水情況亦已停止。

本署的評論

水務署方面

5. 本署認為，水務署不跟進個案的理由不充分，且有借故推搪之嫌。事實上，甲便箋已指出滲水辦職員憑目測察覺事涉喉管的外露部分有破損及滴水，且附有平面圖及相片為證。根據相關工作指引，在此情況下，滲水辦實無須進行「反向壓力測試」，便可把個案轉介水務署跟進。故此，水務署一再要求滲水辦先進行該項測試，實在跡近無理。

[1] 事涉喉管設於投訴人單位的浴室天花，屬樓上單位食水供水系統一部分。

滲水辦方面

6. 面對水務署跡近無理的要求時，滲水辦並沒有向該署申明立場及指出根本無須進行「反向壓力測試」，只是再三向該署發出甲便箋。此外，滲水辦職員亦沒有及早向上級匯報事件，讓雙方的更高層人員解決問題，最終更順應水務署要求嘗試安排「反向壓力測試」，令事情一拖再拖。

結論及建議

7. 水務署及滲水辦在處理這宗滲水個案時皆有缺失，雙方未能衷誠合作，以致於發現喉管破損後七個多月才展開實質行動。故此，本署認為對水務署及滲水辦的投訴均成立。

8. 申訴專員建議，水務署提示職員須按照相關指引及以積極態度處理同類個案。轉介過程中若出現疑問或意見分歧，水務署及滲水辦應盡快商討解決辦法，或交由更高層人員決定。水務署及滲水辦並應向投訴人道歉。

9. 水務署及滲水辦均已接納上述建議。

這宗個案顯示部門推卸責任及沒有依指引辦事



醫院管理局（「HA」）

個案編號：OMB 2013/4349 – 化驗設備招標程序

投訴：(1)為採購化驗設備而進行的兩次招標程序欠妥善，並且作出偏袒其中一名競投者的不合理決定 – 不成立；以及(2)無理取消第一次招標程序，又沒有處理投訴人的不滿 – 部分成立

投訴內容

投訴人是一家醫療設備供應商。醫院管理局（「醫管局」）為購置某項化驗設備，曾邀請不同供應商提交報價單，其後發出大宗採購標書。投訴人對醫管局該兩次招標的主要投訴如下：

(1) 醫管局的招標程序失當，容許該局人員透過不斷詢問有意競投者對招標文件的意見及對兩次招標的規格作出修改，不公平地訂立偏袒其中一名競投者的要求，藉此操控投標結果；以及

(2) 當收到投訴人表達不滿的函件後，醫管局無理取消報價程序，又沒有處理其投訴。

事件經過

邀請報價

2. 二○一三年三月，醫管局的聯網採購中心應某公立醫院（「醫院甲」）的要求，邀請五家準供應商就供應及安裝一套化驗設備遞交報價。醫管局於截標時共收到三份有效的投標書，其中一份由投訴人遞交。由於投訴人所供應的設備未能符合若干要求，聯網採購中心其後多次聯絡投訴人以澄清有關細節。五月下旬，投訴人兩度致函醫管局，指聯網採購中心在邀請報價的過程中處理失當，尤其是在技術要求中加入了一些投訴人所指稱是偏袒另一家供應商的規格。

3. 因應這宗投訴，醫管局在五月二十八日召開特別會議，並邀請了一名外界專家出席，以評審所收到的投標書，在會後亦徵詢了法律意見。醫管局最終以三份投標書均未能完全符合必要的規格為由，決定取消報價程序，並發函通知投訴人有關的決定。

大宗採購標書

4. 與此同時，醫管局總辦事處在二○一三年年初亦開始擬訂一份大宗採購標書，準備購置十套同款化驗設備，供多間醫院使用。該局為此成立了投標評審委員會（「評審委員會」）。評審委員會進行了一輪市場調查，向包括投訴人在內的有意競投者徵詢意見後，於二○一三年五月擬備了招標規格。

5. 鑑於投訴人在五月下旬提出投訴（上文第2段），醫管局遂暫緩發出大宗採購標書。在上述報價程序取消後，醫院甲將其欲採購的設備亦納入這份大宗採購標書內。評審委員會遂重新考慮招標規格，尤其是與投訴相關的幾項技術要求。評審委員會亦得悉有一間醫院早前曾向投訴人購入有關設備，故派出主要成員到該醫院參觀，聽取用家的意見。

6. 經過第二輪市場調查後，評審委員會進一步修訂招標規格，並於八月作出公開招標。投訴人沒有投標，及後在二○一三年十月同時致函醫管局及本署，就兩次採購程序提出投訴。

醫管局的回應

7. 根據醫管局的《採購手冊》，該局在草擬招標規格的過程中可以聯絡準供應商進行市場調查，以蒐集最新資訊，目的是確保該局訂定清晰的招標要求，避免訂立太多限制，使招標程序維持足夠的競爭性。醫管局表示，招標要求的最後定稿中包含的必要規格及可取規格均有充分理據支持，切合該局的服務及運作需要。此外，由於至少有兩家供應商（投訴人是其中之一）的產品符合所有的必要規格，足以確保招標程序具有競爭性。醫管局指出，在兩次採購程序中，相關的評審委員會已充分考慮到投訴人的不滿。

本署的評論

8. 醫管局就其需採購的設備訂定的技術要求涉及專業判斷。從行政角度而言，本署認為該局在蒐集市場資訊和修訂招標規格方面，均已遵照《採購手冊》中訂明的恰當程序。在整個決策過程中，醫管局內有多個單位參與，而兩次的採購規格分別由醫院甲及評審委員會擬備。在此情況下，本署難以相信有任何人能夠對有關規格作出不合理或不公平的更改，以偏袒某一家供應商。

9. 本署沒有發現任何證據，顯示醫管局人員操控兩次採購程序的結果。因此，投訴點(1)不成立。

10. 本署亦留意到，醫管局按照《採購手冊》的規定以適當理由取消第一次的報價程序，而在邀請報價的過程中並沒有中途更改設備規格。然而，該局在通知投訴人關於取消報價的函件中，確曾表示技術要求已更改。醫管局解釋，這是因為在報價程序中收到的投標書均未能符合所有必要規格，因此不得不在其後的大宗採購標書中作出修訂。本署認為，有關函件的措詞欠準確及有誤導性，令人以為在第一次的報價程序中有更改設備規格。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

11. 此外，醫管局從沒有向投訴人清楚交代事件及提供實質答覆，實在不理想和欠妥善。即使醫管局經充分考慮後認為投訴並無理據支持，仍然應就各項投訴點作出具體回應。因此，本署認為投訴點(2)部分成立。

結論及建議

12. 整體而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

13. 申訴專員建議醫管局檢討其處理投訴的程序，確保妥善回應所有涉及報價及招標程序的投訴。

這宗個案顯示機構沒有向投訴人提供適切答覆



房屋署（「HD」）

個案編號：OMB 2013/3259 – 閉路電視錄像

投訴：沒有妥善處理投訴人關於保存及提供升降機閉路電視錄像的要求 – 成立

投訴內容

投訴人報稱她在某公共屋邨的升降機內受傷，要求翻看閉路電視系統所拍攝的相關錄像。房屋署及屋邨管理公司最初以種種理由拒絕，後來承認錄像其實早已刪除。投訴人不滿房屋署的處理方式，認為有蓄意銷毀證據之嫌，遂向本署投訴。

事件經過

2. 房屋署表示，閉路電視錄像屬個人資料，不應過度保留。除非管理公司以人手操作保存所需的錄像，否則閉路電視系統會在14天後自動刪除記錄。哪些情況屬有需要，可由管理公司判斷。

3. 二〇一一年十二月二十五日，投訴人致電房屋署熱線，報稱在升降機內受傷，要求該署調查。房屋署、管理公司及升降機保養維修承辦商（「承辦商」）遂於二〇一二年一月五日一同翻看有關時段的閉路電視錄像，認為無人受傷，亦無須保存錄像。三天後，系統自動刪除了有關記錄。

4. 投訴人其後向房屋署及承辦商索償。投訴人要求觀看錄像，但房屋署以其索償已獲處理，認為無須觀看。承辦商的保險公司的公證行要求提供錄像複本，管理公司卻以保安為由拒絕。因應投訴人就此事的查詢，房屋署表示該公證行沒有引用《個人資料（私隱）條例》可應用的豁免條文；而管理公司則認為沒有責任向該公證行提供錄像。

5. 二〇一三年八月，投訴人引用《個人資料（私隱）條例》，正式要求檢視事故發生期間的錄影片段及索取一份複本。最終，房屋署承認沒有保留有關錄像。

房屋署的回應

6. 房屋署同意有關錄像實應予保留，並且認為管理公司職員的危機意識及敏感度不足，未有保留錄像作為物證，以致後來出現爭議。此外，房屋署認為管理公司沒有及早向投訴人說明錄像已被刪除，令她誤會錄像仍然存在，甚至懷疑該署蓄意銷毀證據，做法並不恰當。

7. 房屋署向投訴人致歉，並責成管理公司加強與公屋居民的溝通。

本署的評論

8. 房屋署因應投訴人報稱受傷而聯同管理公司及承辦商觀看相關錄像。他們認為無人受傷，明顯與投訴人所述有異。既然雙方對事實仍有爭議，該署卻任由系統把客觀證據自動刪除，實屬不智。

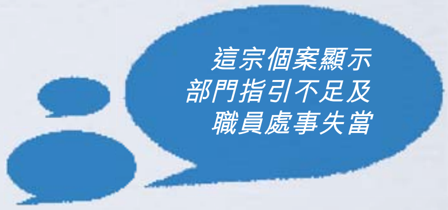
9. 本署認為，應否保存錄像需要考慮不同因素，由於涉及個人資料，更須小心處理。管理公司的判斷固然重要，但假如完全依賴個人判斷，則容易產生差異甚或如這宗個案中不智的決定。

10. 此外，房屋署及管理公司向投訴人指出拒絕提供錄像的原則，並無不可，但亦應同時說明個案的實際情況。本署認為，只是提出種種原則，而不透露錄像早已刪除，做法絕不可取。

結論及建議

11. 房屋署有關閉路電視系統的現行指引不足，在處理這宗個案上亦欠妥善。因此，申訴專員認為投訴成立。

12. 申訴專員建議房屋署就保存及刪除公共屋邨的閉路電視錄像制訂更詳盡的指引，並舉例說明必須保存錄像的常見情況，讓相關人員參考和遵從。



經全面調查後終結的個案撮要選錄



房屋署（「HD」）

個案編號：OMB 2013/3845 – 公屋戶籍

投訴：無理刪除投訴人的公屋戶籍 – 不成立

投訴內容

投訴人原與家人同住於某公屋單位，戶主是其母親（「甲女士」）。二〇一〇年十二月，甲女士向房屋署申請刪除投訴人的戶籍，理由是他已遷離該單位。投訴人不滿房屋署沒有查證或獲得他的同意，便刪除其戶籍。

本署調查所得

刪除公屋戶籍的程序

2. 公屋租約訂明，戶主及租約所列的家庭成員必須經常持續在承租單位居住。

3. 若有家庭成員長期不在單位居住，又未能提出特別理由，而房屋署亦無法得知其所在，則該署會發信要求他／她於一個月內與職員會晤。假如沒有收到回應，該署會先進行家訪，確定該家庭成員不在單位居住，然後請戶主辦理手續，刪除其戶籍。一般而言，被刪除的戶籍是不可以恢復的。

事件經過

4. 二〇〇九年三月，房屋署例行要求公屋租戶申報入息。甲女士向該署報稱，投訴人已往外地工作，故未能簽署入息申報表。

5. 二〇一〇年十二月，甲女士向房屋署申請刪除投訴人的戶籍。她表示他已「搬走」，並且地址不詳。房屋署按甲女士的公屋單位地址，致函通知投訴人他已違反租約條款，並要求他於一個月內與職員會晤，否則將會刪除其戶籍。然而，該署一直沒有收到投訴人的回應。二〇一一年一月底，該署派員進行家訪，確定投訴人沒有在單位內居住，隨後刪除了他的戶籍。

本署的評論

6. 上述資料顯示，從甲女士通知房屋署投訴人已離港往外地工作，至該署收到她刪除投訴人戶籍的申請，已有逾一年半的時間。該署根據甲女士所述而考慮其申請，並非無理。該署按既定程序處理有關申請，做法並無不妥。

結論及建議

7. 因此，申訴專員認為這宗投訴不成立。

8. 雖然如此，刪除戶籍畢竟關乎公屋居民的重大權益。申訴專員認為，既然投訴人對被刪除戶籍提出質疑，房屋署理應給予他辯解的機會，再由該署考慮是否有理由酌情恢復其公屋戶籍。日後若有其他類似的情況，該署亦應給予被刪除戶籍者辯解的機會。



房屋署(「HD」)

個案編號:OMB 2013/4067 – 公屋單位的特別調遷和認購

投訴:(1)無理拒絕向公屋單位戶主的弟弟批予公屋戶籍,以致他無法長居該單位照顧該戶主 – 不成立;(2)於再編配單位時沒有計算戶主的照顧者的居住空間 – 不成立;(3)延誤處理戶主的特別調遷申請 – 不成立;(4)延誤進行新編配單位的改裝工程 – 不成立;以及(5)延誤處理戶主認購該單位的申請 – 不成立

投訴內容

投訴人的妹妹(「甲女士」)因病需要使用輪椅,日常生活亦需要他人照顧,遂向房屋署申請批予其弟弟公屋戶籍,以及容許另一名照顧者(即投訴人)一起在其單位居住。此外,她亦申請特別調遷至投訴人所住屋邨(「A屋邨」)內適合輪椅使用者的單位,以便獲得家人照顧。

2. 其後,甲女士接納房屋署就其特別調遷申請所編配的單位(「單位X」),並隨即要求該署改裝該單位,以方便她使用輪椅。她又申請按「租者置其屋計劃」(「租置計劃」)認購該單位。然而,在改裝工程完成後數天而認購單位的手續尚未完成前,甲女士不幸離世。

3. 就甲女士的上述各項申請,投訴人向本署投訴房屋署:

(1) 無理拒絕向甲女士的弟弟批予公屋戶籍;

(2) 就甲女士的特別調遷申請所編配的單位沒有計算照顧者的居住空間;

(3) 延誤處理甲女士的特別調遷申請;

(4) 延誤進行單位X的改裝工程;以及

(5) 延誤處理甲女士認購單位X的申請。

投訴點(1)及(2)

房屋署的回應

4. 根據現行政策,房屋署不會向公屋單位戶主的兄弟姊妹批予公屋戶籍。公屋單位獨居的戶主如因殘障需要親屬照顧,必須提供醫生證明才可申請照顧者在其單位內「有條件暫住」,但該名照顧者不會獲視作認可住戶成員,房屋署在計算住戶人數以評定編配單位的面積時,不會將之包括在內。

5. 房屋署職員在得悉甲女士希望該署向其弟弟批予公屋戶籍後,已隨即向她說明上述政策,又致函給她,並且與她及其家人會面,一再詳細解釋。之後,甲女士沒有向該署提出申請,要求批准照顧者在其單位內暫住。

本署的評論

6. 房屋署按既定政策,拒絕批予甲女士的弟弟公屋戶籍,並無行政失當。

7. 獲准「有條件暫住」的照顧者只可暫時居住在有關的公屋單位,他們既無公屋戶籍,亦沒有接受過資產或其他資格審查。本署認為,房屋署在計算家庭居住密度時不考慮納入這類暫住人士,是確保公屋資源獲得公平分配的合理措施。

8. 故此,申訴專員認為投訴點(1)及(2)不成立。

投訴點(3)及(4)

房屋署的回應

9. 在現行政策下，房屋署必須取得醫療報告，確定甲女士在室內使用輪椅屬「非短暫性」，才能按二人家庭的編配標準為她安排較大單位。因此，該署須待醫務社工提供有關證明文件。

10. 該署當區的租約事務管理處一直有密切跟進甲女士的特別調遷個案，只是A屋邨內逾八成單位已按「租置計劃」售出，故可供編配的單位實在不多，而適合輪椅使用者的單位更為短缺。

11. 在接獲有關文件後，該署錯配了某屋邨一單位給甲女士，原因是職員先前在更新該單位的電腦記錄時，忘記註明單位所在大廈的所有單位均不適合、亦不能改裝至適合輪椅使用者居住，以致電腦隨機把該單位編配給甲女士。

12. 甲女士其後主動提出接納不適合輪椅使用者的單位，房屋署才能編配A屋邨的單位X給她。該署在14個工作天內完成該單位的改裝工程，以切合甲女士的特別需要，沒有延誤。在施工期間，職員亦有和投訴人保持溝通，讓她了解工程進度。

本署的評論

13. 房屋署其實有適時跟進甲女士的特別調遷申請。A屋邨本就缺乏適合輪椅使用者的單位；故此，即使該署職員在更新電腦記錄時不曾出錯，亦難以為甲女士編配合適的單位。此外，該署在單位X的改裝工程方面亦沒有延誤。

14. 因此，申訴專員認為投訴點(3)及(4)不成立。雖然如此，專員敦促房屋署就更新公屋單位電腦資料的程序作出檢討，以免類似錯誤重現。

投訴點(5)

房屋署的回應

15. 根據「租置計劃」政策，房屋署在收到公屋租戶認購單位申請書起計60天內，會通知申請人是否接納其申請。假如該署在接納申請前得悉申請人已經去世，則有關申請將不獲接納。

16. 在事件中，房屋署在15天內已完成核實甲女士就認購申請所提交的資料，當中並無拖延。該署在當時才從投訴人方面得悉甲女士已於數天前離世。至於投訴人要求代甲女士購入單位X一事，房屋署表示，在得悉甲女士去世當天，該署尚未完成審批其認購單位的申請，亦未有簽發任何接納該項申請的文件。根據有關政策，房屋署不能接納投訴人代為購買單位X的要求。

本署的評論

17. 上述資料顯示，房屋署並無拖延處理甲女士的認購申請。該署不接納投訴人的代購申請，乃按政策行事。

18. 故此，申訴專員認為投訴點(5)不成立。

總結

19. 綜合以上所述，這宗投訴不成立。



房屋署（「HD」）

個案編號：OMB 2014/1442 – 提供資訊

主要投訴：沒有向「租者置其屋計劃」的準買家提供關於印花稅的新資訊 – 成立

投訴內容

投訴人是一對夫婦，丈夫是香港永久性居民，而妻子（「甲女士」）是新來港人士。二〇一三年四月，兩人透過「租者置其屋計劃」（「租置計劃」）以甲女士的名義申請購買所租住的公屋單位。

2. 同年六月，房屋署向投訴人發出「認購申請書之確認信」（「確認信」），當中提及：買家須「繳付印花稅，暫定為100元，實際應繳款額以屆時稅務局印花稅署的徵收額為準」。在完成認購手續後，投訴人才得悉，甲女士因非香港永久性居民，故須繳付「買家印花稅」及經調高的「從價印花稅」，合共十多萬元。投訴人認為，房屋署未有盡責向準買家提供有關上述新稅務措施的資訊。

本署調查所得

「買家印花稅」及「從價印花稅」

3. 在二〇一二年十月前，任何物業（包括「租置計劃」單位）的售價或價值若不超過200萬元，稅務局一律只徵收「從價印花稅」100元。在十月後，為應對熾熱的物業市場及優先照顧香港永久性居民的置業需要，政府陸續推出適用於非永久性居民的「買家印花稅」（稅率為物業價值的15%），以及調高適用於所有住宅物業交易的「從價印花稅」（價值不超過200萬元的物業，稅率調高至物業價值的1.5%）。上述新措施於二〇一四年二月及七月獲立法會正式通過，具追溯效力。

房屋署的解釋

4. 房屋署指出，作為「租置計劃」交易中的賣家，該署於「認購申請書」中已將相關單位的定價、賣價、特別折扣優惠，以及買賣條款等重要資料向準買家提供。「認購申請書」只是一份適用於一般有意認購「租置計劃」單位買家的通用文件，不會詳列適用於個別買家的所須注意事項。該署給準買家的買賣條款訂明，買家須就有關交易繳交所有印花稅。該署向申請人發出的「確認信」亦註明，繳付印花稅須由買家負責。由於每位買家的具體情況均有所不同，房屋署不可能列出個別買家所須繳付的各項印花稅金額。

5. 由於該署在二〇一三年六月向投訴人發出「確認信」時，上述的新稅收措施尚未獲立法會正式通過，因此「確認信」中所提供有關印花稅的資訊，仍是與過往一樣，即買家須「繳付印花稅，暫定為100元，實際應繳款額以屆時稅務局印花稅署的徵收額為準」。

本署的評論

6. 房屋署代表香港房屋委員會以賣方身份進行交易，既不是收取印花稅的一方，亦非買家的法律顧問，固然沒有必然責任提示準買家關於「買家印花稅」和「從價印花稅」的新措施。然而，本署認為，該署既然選擇告知準買家須繳付印花稅，便理應盡量提供更全面和準確的資訊，包括政府在

經全面調查後終結的個案撮要選錄

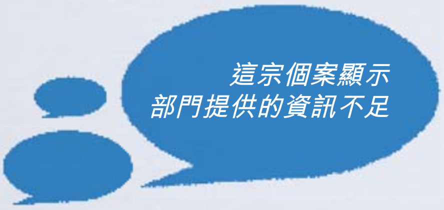
二〇一二年十月後有關印花稅的新猷；否則準買家可能會感到被誤導。

7.　投訴人最終須繳付逾13萬元的印花稅，與「確認信」所示的100元相差甚遠，難怪他們對房屋署極感不滿。

結論

8.　基於以上所述，申訴專員認為投訴成立。

9.　房屋署其後已作出改善，在「確認信」中列明買家須繳付的「買家印花稅」及「從價印花稅」金額，並且提供有關各項印花稅詳情的單張。





稅務局（「IRD」）

個案編號：OMB 2013/4151 – 追討欠稅

投訴：不合理地向投訴人追討欠稅 – 成立

投訴內容

投訴人是受聘在香港工作的外籍英語教師。她曾回到本國作短暫休假，返港後發現稅務局以她欠繳稅款為由，要求她所任教的學校（「其僱主」）扣存她的約滿酬金。儘管她隨即聯絡稅務局積極跟進稅務事宜，該局卻繼續向她追討欠稅，包括再向其僱主及銀行發出追收稅款通知書。

2.　投訴人指稅務局在處理她的個案上疏忽失當，對她不公。她又擔心上述追稅行動會影響她的教職及令她的信譽受損，故要求稅務局向有關各方發出道歉信，以澄清事件錯不在她，但卻不得要領。

稅務局的回應

3.　稅務局解釋，該局在二〇一三年六月收到其僱主提交的「通知表格」，申報投訴人即將在現行合約完成後離開香港。「通知表格」亦顯示投訴人可能在八月返港。負責這宗個案的評稅主任（「主任甲」）把其列作終止在本地受僱的「離港個案」，按

照一般程序加快評估薪俸稅，並特別訂定較早的到期繳稅日。

4. 由於投訴人沒有向稅務局提供新地址，有關的報稅表、評稅通知書和其他信件全都寄往她的舊地址。投訴人未有依期繳稅，她的個案遂交由追討欠稅組屬下的C組跟進。該組在八月二日向其僱主發出追收稅款通知書，要求其僱主扣存應支付給她的薪酬。

5. 投訴人在八月中返港後，隨即致電主任甲提出異議，表示從未收過有關的評稅通知書。她以傳真方式提供了新地址，並要求稅務局再次向她發出報稅表。主任甲於是向C組發出內部便箋，要求把追稅行動延後八個星期。

6. 然而，主任甲沒有在內部便箋上正確地註明收件人，結果便箋被送往B組。B組一名主任於收到便箋後未有發現派遞錯誤，也沒有把延後追稅行動指令輸入稅務局的電腦系統。另一方面，由於C組並不知悉主任甲的要求，因此在九月採取進一步的追稅行動，除再次向其僱主發出通知書外，亦向投訴人開立戶口的銀行發出追收稅款通知書。

7. 稅務局最後向其僱主及銀行發出道歉信，承認該兩份通知書均屬錯誤發出，並向投訴人致歉。

本署的評論

8. 假如投訴人有通知稅務局更改地址，便可能避免其後的追稅行動。雖然其僱主在六月提交的「通知表格」上已填寫了她的新地址，她仍有責任自行通知稅務局。因此，本署認為，稅務局在八月向其僱主發出追收稅款通知書是適當和合理的做法。不過，在九月再發出的兩份通知書，則是稅務局職員出錯所致。

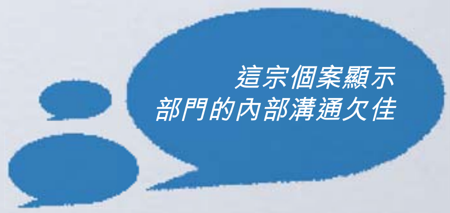
9. 在處理納稅人將會離港的個案時，評稅組須把到期繳稅日訂於納稅人離境之前，或不遲於法定的「款項扣存期」屆滿前四個工作天。在這宗個案中，本署留意到投訴人的檔案本應在報稅表發出後七天按時呈閱，以便主任甲跟進，但結果卻是過了一個月後才呈閱。在評稅通知書發出時，投訴人已離開香港，而適用於其僱主的「款項扣存期」亦已屆滿。上述延誤或會導致稅務局無法保障稅收，有違相關指引的原意。

10. 本署得悉，稅務局已提示評稅組，假如「通知表格」上有填報納稅人的返港日期，則評稅組職員須致電納稅人，以確定其個案是否真正的「離港個案」。該局亦已訂定改善傳送內部便箋的措施，並提示職員更有效地監察檔案的按時呈閱機制。

結論及建議

11. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

12. 儘管稅務局認為這次只是個別事件，但個案反映出該局各組別之間的溝通或有不足。有鑑於此，申訴專員建議稅務局密切監察其內部溝通機制是否有效，並且備存相關的投訴個案統計數據，以便就行政體制作出適當的檢討。



經全面調查後終結的個案撮要選錄



司法機構政務長（「JA」）

個案編號：OMB 2013/4726A – 審訊過程錄音謄本

投訴：沒有妥善處理投訴人索取審訊過程錄音謄本及記錄的申請 – 部分成立

投訴內容

投訴人是在囚人士，擬就原審裁判法院（「原審法院」）的定罪及判刑提出上訴。他向原審法院的登記處（在司法機構政務長轄下）查詢如何申請法庭審訊過程的錄音謄本及有關收費，但職員的答覆前後不一致，以致他在兩個多月後仍未能取得謄本。投訴人認為登記處職員故意拖延。

背景資料

2. 投訴人所涉案件的審訊、裁決及判刑過程，歷時共四天。這宗個案主要涉及第二、三天審訊過程的錄音謄本，以及第三天的裁決謄本。

3. 第二天審訊過程的錄音謄本又分為第一時段、第二時段及整個審訊過程的謄本（以下分別稱為「時段1謄本」、「時段2謄本」及「全謄本」）。由於投訴人提出上訴，高等法院上訴登記處（「上訴登記處」）會預備一份包括多份法律文件的上訴文件冊（「文件冊」），免費送達投訴人。文件冊已包括時段2謄本、第三天審訊過程錄音謄本（「第三天謄本」）的大部分及裁決謄本。投訴人於二〇一三年七月初提出上訴，但直至八月底仍未收到文件冊。

事件經過

4. 投訴人曾於八月向登記處查詢發出裁決謄本的安排，職員稱裁決謄本是免費的，但他須向法院提出申請才會獲得處理。投訴人遂於八月底填寫表格申請裁決謄本及第三天謄本，職員表示後者的估算收費約160元。投訴人其後再多次向登記處查詢發出謄本的安排，但職員只重複表示他須提出申請，法院才會處理。

5. 九月十八日，上訴登記處透過懲教署把文件冊轉交投訴人，但不知道他何時收取。

6. 投訴人於九月底向登記處申請全謄本，職員回覆估算收費約1,500元。謄本於十月底備妥後，職員表示確實收費約3,100元。另一方面，高等法院亦於十月底接納投訴人的申請，把全謄本納入補充文件冊內並免費送達投訴人。高等法院同時發信通知投訴人及原審法院是項決定，但不知道投訴人何時從懲教署取得通知信。

7. 投訴人授權其姊姊（「甲女士」）代往收取各份法庭記錄及文件。甲女士於九月下旬到登記處領取裁決謄本，但因授權書並非由投訴人透過懲教署發出，故未能領取。兩星期後，她攜同所需授權書免費取得裁決謄本，並繳付約86元後領取整份第三天謄本。十一月初，投訴人發現文件冊內沒有時段1謄本，遂向登記處提出申請。數天後，甲女士前往領取該謄本時，職員表示收費約2,400元，並說明全謄本已納入補充文件冊內，將免費送達投訴人，她於是決定暫不領取。甲女士其後致電職員稱已收到補充文件冊，並放棄領取時段1謄本。

司法機構政務長的回應

8. 裁決謄本及全謄本已先後納入文件冊及補充文件冊內，並會免費送達投訴人。司法機構政務長認為，登記處職員理應盡早向投訴人清楚解釋這情況，以免他申請和等候重複的資料。

9. 時段1謄本、全謄本及第三天謄本的確實收費分別為約2,400元、3,100元及86元。司法機構政務長表示，估算收費是按實際審訊時間（扣除休庭時間）後得出的，而確實收費則按各謄本的實際字數計算。投訴人曾查詢謄本收費如何計算，但登記處職員在覆函中只告訴他確實收費，並沒有清楚解釋計算方法。此外，他們錯誤計算了第二天的審訊時間，以致全謄本的估算收費（約1,500元）與確實收費（約3,100元）差距頗大。

10. 甲女士於九月下旬前往登記處領取裁決謄本時遭拒絕。投訴人指稱，懲教署職員表示是原審法院突然改變了領取文件的方法。司法機構政務長則澄清，甲女士所攜授權書並非經懲教署發出，登記處職員無法確定其真確性，故拒絕讓她領取謄本，並要求她按照既定程序辦理授權書。就處理申請文件的時間而言，登記處職員在收到投訴人就各謄本提出的申請後一個月內，已發信通知他可以領取，並無延誤。

本署的評論

11. 本署認為，原審法院的職員處理各項申請的時間恰當，沒有延誤。不過，若他們能在投訴人於九月底首次申請全謄本時便告知他時段2謄本已納入文件冊內，並在高等法院批准把全謄本納入補充文件冊內免費提供時及早通知投訴人，當可省卻他先提出不同申請，然後又取消申請的麻煩。另外，投訴人曾查詢發出裁決謄本的安排，但登記處職員在覆函中卻沒有提及它已納入文件冊內免費提供，反而說他須提出書面申請，則確有失誤之處。

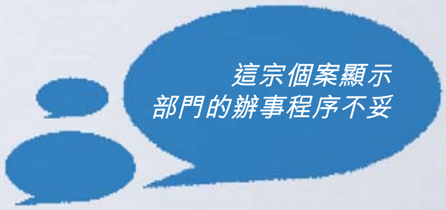
12. 這宗個案亦涉及授權方面的問題。司法機構政務長表示，裁判法院現時未有就申請法律程序文件的人士如因在囚而未能親往領取文件的安排發出明確指引，以致懲教署未能配合。本署亦留意到，司法機構政務長方面似乎無從得知經懲教署發予在囚人士的函件會於何時送達。

結論及建議

13. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

14. 因應這宗個案，司法機構政務長已主動提出多項改善措施，例如研究在審訊過程錄音謄本的申請表上及回覆申請人的信件中加入備註，說明上訴人可免費取得所有獲批准納入文件冊內的法庭記錄及文件。司法機構政務長亦已提醒職員須清楚解釋各份謄本的收費及計算方法，並安排職員覆核估算費用。此外，司法機構政務長會與懲教署商討有關在囚人士如何領取法律程序謄本及文件的安排，並發出清晰指引。

15. 申訴專員建議，除上述措施外，司法機構政務長轄下的職員在回覆法庭文件申請人時，亦應清楚指出所申請的文件有否納入文件冊內，以及申請人應辦理甚麼手續才能取得該等文件。另外，司法機構政務長應與懲教署商討訂立信件認收機制，確保在囚人士適時收到法庭的函件。



經全面調查後終結的個案撮要選錄



地政總署(「Lands D」)

個案編號:OMB 2013/3366 – 移除枯樹

投訴:延誤移除兩棵有倒塌危險的枯樹 – 成立

投訴內容

投訴人曾向1823投訴新界某公路旁有一棵大樹樹身嚴重腐爛,枝幹搖搖欲墜(「個案1」)。數月後,他發現公路旁另有一棵已枯死的大樹,同樣有倒塌危險,遂再向1823投訴(「個案2」)。1823把兩宗個案均轉介地政總署跟進。然而,問題逾半年後仍未解決,投訴人雖曾多次經1823要求當局盡快處理,但都不得要領。

管理樹木的責任

2. 在未批租或未撥用政府土地上的樹木,均由地政總署負責護養。

3. 在接到關於樹木的投訴後,該署會根據所獲得的資料,把個案分別評定為「迫切危險個案」、「緊急個案」或「一般個案」,從而決定處理個案的緩急先後。按照其工作指引,該署分別須於即日及三個工作天內對「迫切危險個案」及「緊急個案」進行實地視察;至於並無構成危險或阻礙的「一般個案」,亦須於七個工作天內作實地視察。實地視察的工作通常會交由地政總署所委聘的樹藝承辦商進行。

事件經過

個案1

4. 二○一三年二月六日,地政總署的當區地政處接獲1823轉介個案1。三月十九日,地政處指示承辦商在同月二十四日前進行實地視察。然而,承辦商延至四月中才派員視察,當時發現事涉大樹已倒塌,故建議地政處把它移除。地政處在九月中發出施工令,事涉大樹最終在十月初移除。

個案2

5. 二○一三年五月二日,地政處接獲1823轉介個案2。經投訴人多次催促後,地政處在八月三十日指示承辦商進行實地視察。九月四日,承辦商在視察時確定事涉大樹位於政府土地上並已枯死,故建議地政處把它移除。十月十七日,承辦商執行地政處的施工令,移除事涉枯樹。

地政總署的解釋

6. 地政總署解釋,由於在二○一二年七月下旬至二○一三年四月期間,地政處接獲有關樹木的投訴及轉介個案數量甚多(逾900宗),以致未能在目標時限內派遣承辦商就上述兩宗個案進行實地視察。

7. 地政總署亦指出，承辦商在樹木檢查報告中，並沒有建議優先處理該兩宗個案，故地政處把它們均列為「一般個案」，按序處理。

8. 經檢討後，地政總署採取了若干提高工作效率的措施，包括：改由承辦商處理樹木投訴，並調派臨時僱員協助有關的工作；加強職員培訓；以及提升資訊系統，以增強該署監察個案進度的能力。

本署的評論

9. 雖然承辦商沒有建議地政處優先處理這兩宗個案，事涉兩棵大樹其實均位於區內主要公路旁，假如枯死的樹木倒塌在行車路上，便有可能阻礙交通，甚至造成人命傷亡或財物損失。因此，本署認為，地政處理應防患於未然，盡快安排實地視察以確定樹木的狀況，甚或把個案歸類為「緊急個案」。

10. 然而，地政處在接獲投訴後，分別於一個半月及四個月後才安排承辦商視察個案1及個案2的樹木，確實是嚴重延誤。在個案1中，地政處需時五個月才指示承辦商移除已倒塌的樹幹；在個案2中，地政處亦是在收到視察報告後一個月才發出施工令，反映該處在處理樹木個案方面欠缺效率。另一方面，承辦商延誤為個案1進行實地視察，也顯示地政處未能有效監督承辦商的工作進度。

結論及建議

11. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

12. 申訴專員促請地政總署加倍努力，盡快徹底解決地政處樹木個案積壓的問題。

這宗個案顯示
部門辦事欠缺效率



地政總署（「Lands D」）

個案編號：OMB 2014/1203 –
公布收地資料

主要投訴：沒有適時把收地計劃的資料登載於土地登記冊內，以致物業準買家無從得悉收地計劃 –
不成立

投訴內容

二○一一年，投訴人購入新界某地段的地下單位連花園（「事涉物業」）。

2. 二○一二年十一月，地政總署通知投訴人政府須收回事涉物業的部分土地，以進行一項污水渠工程（「事涉工程」）。投訴人其後始知悉，政府其實早於二○○八年已刊憲就事涉工程建議收地。

3. 投訴人向本署表示，他在購入事涉物業前已聘請律師查冊，但當時土地註冊處（「土註處」）的記錄並無顯示政府將會收回事涉物業的部分土地，因此他無從得知早於二○○八年已訂定的收地計劃。投訴人指地政總署沒有讓物業準買家獲得應有的資訊。

事件經過

4. 事涉工程由環境保護署（「環保署」）建議進行。該署於二○○八年五月在憲報及兩份本地報章刊登載有關該工程及相關收地計劃的公告，並

經全面調查後終結的個案撮要選錄

將之張貼於所涉鄉村內的當眼處，通知公眾可就工程提出反對。公告說明收地範圍（包括事涉物業之部分土地），環保署亦按法例規定把事涉工程的計劃、施工範圍及收地圖則（「圖則及計劃」）等資料存放於土註處，供公眾查閱。由於沒有收到反對意見，環保署於同年八月刊憲建議進行事涉工程。

5. 二〇一二年十一月，地政總署在受影響的私人土地（包括事涉物業位處的土地）張貼收地公告，並在憲報刊登該公告，以及將該公告登記在各受影響地段的土地登記冊記錄內，供市民查閱。

地政總署的回應

6. 地政總署向本署解釋，法例並無規定須在第一次刊憲以收集公眾意見的階段將「圖則及計劃」登載於各受影響物業的土地登記冊記錄內。此外，該署亦指出，由刊憲建議進行工程至發出收地命令期間，有關部門仍有可能修改「圖則及計劃」，甚至擱置工程，最終因而無須收地。因此，假如在發出收地命令前將收地建議／「圖則及計劃」備存於有關物業的土地登記冊記錄內，會過早對該些物業構成「產權負擔」，影響業權人的物業權益。

本署的評論

7. 從上文可見，有關部門實已遵照法例所訂的程序公布事涉工程及收地計劃的資料，以及把相關的「圖則及計劃」存放於土註處供公眾查閱。從行政角度而言，地政總署在發放收地計劃的資料方面並無失當之處。事實上，在投訴人購入事涉物業時，公眾人士可在土註處查閱該等資料。

結論及建議

8. 基於以上所述，申訴專員認為投訴不成立。

9. 儘管如此，這宗個案反映出部分律師在處理物業買賣交易到土註處查冊時，可能只集中查閱有關物業本身的土地登記冊記錄，而不會同時查閱涉及收地行動的「圖則及計劃」，以致物業準買家可能得不到該類資訊。因此，申訴專員建議地政總署聯絡香港律師會，請該會考慮提示其會員日後留意。地政總署已去信向香港律師會作出有關建議。



康樂及文化事務署（「LCSD」）及環境保護署（「EPD」）

個案編號：OMB 2013/5253A & B – 盂蘭勝會

投訴：
康樂及文化事務署 – 對舉辦「盂蘭勝會」的團體監管不力，以及沒有實地收集科學數據以了解該活動所產生的污染對附近居民健康的影響 – 成立
環境保護署 – 同上 – 不成立

投訴內容

投訴人表示，二〇一三年八月至九月於某遊樂場舉行的「盂蘭勝會」產生噪音及強光，燃燒冥鏹時亦產生煙霧，嚴重影響投訴人所住的屋苑，而主辦的團體並沒有預先通知屋苑管理處活動詳情。他指問題已持續多年，並曾向批准該項活動的康樂及文化事務署（「康文署」）投訴，但情況沒有改善。投訴人認為該署沒有妥善監察及規管「盂蘭勝會」，以致對居民造成嚴重滋擾。此外，該署及環境保護署（「環保署」）沒有實地收集科學數據，以了解活動所產生的各種污染對附近居民健康的影響。

康文署的評論

2. 近年在事涉遊樂場舉行的「盂蘭勝會」，主要由兩個團體申辦。二〇一三年的「盂蘭勝會」為時共九天，康文署於事前數月已主動聯絡主辦團體，鄭重提示他們須採取有效措施，防止活動對附近居民造成滋擾。兩主辦團體各自先後簽署了兩份承諾書，承諾遵守該署訂定的條件，包括：須於事前提交有關安排噪音監測及清理灰燼的時間表；遵循康文署人員指示以確保噪音維持在合理的低水平；向附近居民發出通告列出活動詳情；於「盂蘭勝會」期間派員監測噪音；以及在晚上11時前終止所有活動並關掉燈光及擴音器。

3. 活動進行期間，兩主辦團體均有在場地張貼活動通告，康文署職員於每天晚上7時後實地量度噪音，沒有發現聲量超出規定，化寶爐的灑水系統運作正常，亦有人定時清理灰燼。

4. 不過，九場神功戲當中有七場未能在晚上11時前結束，超時達20分鐘至逾一小時不等，擴音器及燈光亦因此沒有於限時前關掉。此外，兩主辦團體均沒有派員量度音量，也沒有向康文署提交「噪音監測表」或有關發放通告的地點時間和投訴數字的報告等。

5. 康文署已就上述違規情況向兩主辦團體作出勸諭，並發出「違規通知書」，表明若不糾正違規情況，該署日後或不會批准他們租用場地的申請。該署亦把欠交文件及報告一事記錄在案，於日後審批申請時作為參考。

環保署的回應

6. 環保署已制定指引，規管戶外娛樂及祭祀活動舉行時可能產生的噪音或空氣污染。該署亦曾就燃燒紙紮祭品所釋出的煙氣成分進行研究，結果顯示燃燒地點附近一帶的空氣質素不會受到影響。不過，燃燒紙紮祭品過程中產生的飛灰可能造成滋擾，環保署會依法定準則作出評估。

7. 過去三年，環保署均有收到關於在事涉遊樂場舉行的「盂蘭勝會」的投訴，但經實地評估後未有發現違例情況。環保署會加強與康文署及民政事務總署等部門的溝通和合作，確保主辦團體切實執行該署的指引。

8. 為進一步減少燃燒紙紮祭品造成的滋擾，環保署將要求康文署在租場條款中列明，主辦團體須採取有效方法以避免空氣污染，例如規定化寶爐的擺放位置、使用符合標準的空氣污染控制設備等，以減少煙霧和灰燼。

本署的評論

康文署

9. 文件記錄顯示，兩主辦團體在過去三年均未能遵守承諾書列明的規定，且屢犯不改。本署認為，康文署監察不力，且沒有訂立適切的懲罰機制。

10. 兩主辦團體沒有按要求於活動舉行前向康文署提交印發居民通告的地點名單，以致該署無從查證他們有否發出通告或確定通告內容是否正確。其實，康文署應在「盂蘭勝會」舉行前派員到事涉場地附近的樓宇核實。

11. 在神功戲演出的日子，兩主辦團體均沒有派員量度噪音，但康文署未有即時採取跟進行動，僅在三個月後發出內容空泛的「違規通知書」，根本沒有實質作用。

12. 承諾書訂明，租用人若違反使用場地條件，康文署可即時取消場地使用權，但這項罰則事實上難於執行。至於口頭勸諭、警告及把違規事項記錄在案等措施，則效果成疑，因該署從未有為此而拒絕兩主辦團體的租場申請。換言之，懲罰機制是形同虛設。

環保署

13. 環保署已就空氣及噪音污染管制方面制定規管指引，並已就燃燒紙紮祭品所釋出的煙氣成分進行研究，以了解空氣污染情況。該署亦適切地跟進了有關投訴。

結論及建議

14. 綜合以上所述，申訴專員認為對康文署的投訴成立，而對環保署的投訴則不成立。

15. 申訴專員建議康文署：

(1) 考慮加入新的場地使用條件，以便更有效監察主辦活動的團體有否違規；

(2) 檢討懲罰機制，制訂切實可行及具阻嚇力的罰則；以及

(3) 提醒職員須認真及密切監察主辦活動的團體遵從場地使用條件的情況。

這宗個案顯示部門監管不力



強制性公積金計劃管理局（「MPFA」）

個案編號：OMB 2014/3137 – 供款附加費

主要投訴：無理徵收逾期供款附加費 – 成立

投訴內容

投訴人是一間資訊科技公司。強制性公積金計劃管理局（「積金局」）由於接到投訴人的強制性公積金（「強積金」）受託人（「受託人甲」）通知，指投訴人沒有準時為僱員支付二〇一四年三月份的強積金供款，故向其徵收供款附加費（「附加費」，相等於拖欠供款金額的5%）。投訴人聲稱在供款到期日前一兩天已寄出供款支票，相信問題是受託人甲造成，故向積金局投訴受託人甲，但該局認為投訴不成立。

2. 投訴人指出，積金局未能提供受託人甲是在供款到期日後才收到供款支票的證據，故不滿該局指其逾期供款並徵收附加費。

本署調查所得

積金局的回應

3. 僱主有法定責任在供款到期日（一般而言是每月的第10日）或之前支付強積金供款，若郵寄供款支票，則以受託人收到支票當天作為已支付供款日期。

4. 法例雖無規定受託人有關記錄收到僱主供款的方法及程序，或他們必須保存接獲郵遞供款的相關記錄之正本，但積金局曾於二〇一四年一月向各受託人發出一份通函，指示他們「必須妥善保存有關其收到僱主供款日期的記錄及相關文件」。

5. 積金局的調查發現，受託人甲有既定程序處理供款支票，並已按程序在電腦系統記錄收到供款的日期，其電腦記錄顯示是在二〇一四年四月十一日（即供款到期日後一天）才收到投訴人的供款支票。然而，受託人甲沒有在收到支票後保留蓋有郵戳日期的信封。

6. 積金局亦發現，投訴人沒有按照受託人甲的指示，於供款到期日至少五個工作天之前寄出供款支票（即三月份的供款支票應在四月四日或之前寄出），而是在四月八日或九日才寄出支票。

7. 經衡量相對可能性後，積金局相信受託人甲是於供款到期日後才收到投訴人的供款支票，故維持其徵收附加費的決定。

本署的評論

8. 本署認為，某些與僱主供款日期有關的文件（例如蓋上郵戳日期的收件信封），可以是有力的獨立佐證，有助確定僱主有否延誤寄出供款支票。受託人甲聲稱投訴人逾期供款，卻沒有遵從積金局的指示保存相關文件，而只能提供電腦系統記錄。可是，記錄顯示的收取支票日期只是由受託人甲的職員輸入，可能會有錯。

9. 投訴人沒有按受託人甲的指示及早寄出供款支票，並不表示支票是在四月十日後才送達受託人甲。但是，投訴人亦未能提供獨立證據證明供款支票已及時送達。換言之，投訴人及受託人甲雙方均未能就供款日期提供確實證據，但積金局在衡量相對可能性後偏向相信受託人甲並向投訴人徵收附加費，顯然是理據不足。本署認為，積金局對該投訴個案的決定應為「未有定論」。

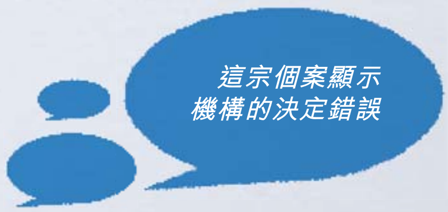
10. 基於以上所述，申訴專員認為，投訴人向本署提出的投訴成立。

建議

11. 申訴專員建議積金局：

(1) 覆檢其向投訴人徵收附加費的決定；

(2) 跟進受託人甲未有妥善保存收到僱主供款日期之相關文件（特別是能證明僱主逾期供款的文件）的情況。



經全面調查後終結的個案撮要選錄



海事處（「MD」）

個案編號：OMB 2013/3794 – 船隻檢查

主要投訴：(1)在檢查船隻時疏忽職守 – 不成立；以及(2)優先處理前船主申請驗船證明書的個案，並且在證明書中提供有欺詐成分的資料 – 不成立

投訴內容

二〇一二年四月，投訴人決定向某船公司（「甲公司」）購買一艘船，並要求該公司先提供一份由海事處簽發的最新驗船證明書。甲公司的代表聲稱與海事處職員相熟，可以「迅速」更新船隻的運作牌照。隨後，甲公司向投訴人提供了一份最新的驗船證明書，投訴人於是付款完成交易。

2. 二〇一二年七月，投訴人安排船隻檢查，結果發現該船上的多種設備損壞，情況與同年二月及四月的檢查記錄和驗船證明書所載資料有很大差別。此外，驗船證明書所載的兩部主引擎型號資料與生產商的正式記錄不符。

3. 投訴人認為，海事處職員在檢查船隻時疏忽職守，未有發現上述損壞情況及引擎型號的「錯誤」。該處職員更不當地優待甲公司，協助他們通過船隻檢查，而且在最新的驗船證明書上提供有欺詐成分的資料。

本署調查所得

相關工作守則

4. 海事處制訂了特定的工作守則，以確保本地船隻在設計、構造、維修和檢查方面達到可接受的技術和安全標準。工作守則列明各類別船隻及進行各種檢查時須檢驗的項目。海事處的「定期驗船記錄」和「最後檢查記錄」列載了工作守則訂明的檢驗項目。

5. 確定船隻的引擎屬船用輪機是海事處的職責。船隻若要進行改裝或修改，必須得到海事處處長的書面許可，而更換主引擎更須提交新╱舊引擎的買賣證明及核實類型認可證明書。

預約驗船╱檢查

6. 預約驗船須於選定日期至少一個工作天前提出。海事處承諾只要一個工作天的通知，就可以安排境內的本地船隻檢查。該處二〇一二╱一三年度履行服務承諾的指標顯示，幾乎所有船主在第一次預約便能安排驗船。

海事處的回應

7. 海事處解釋，驗船時只會檢驗工作守則訂明的項目。根據相關的「定期驗船記錄」和「最後檢查記錄」所載的發現和結果，海事處人員已妥善地檢驗事涉船隻。

8. 至於投訴人於二〇一二年七月發現的船隻損壞情況，海事處相信是由於同年六月香港受颱風吹襲期間，船隻無人看管及機房門未有緊閉，船上機器可能被水淹浸，以致在短期內出現損壞和生銹情況。

9. 海事處亦解釋，由於驗船證明書須填寫有關引擎的資料，因此該處人員在驗船期間會檢查引擎的各項細節。根據現行程序，若引擎的名牌已遺失，但機身上刻有編號，海事處人員便不會主動查核引擎是否曾被更換，因為遺失名牌十分普遍。根據該處的記錄，船上兩部主引擎的編號在過去多年並無改變。

10. 船隻進行定期驗船和最後檢查，旨在確保引擎運作性能良好。因此，海事處認為把檢查範圍擴大至包括查核船上引擎是否原來裝置，既不切實際，亦不符合成本效益。

本署的評論

11. 相關的「定期驗船記錄」和「最後檢查記錄」顯示，海事處人員曾發現若干損壞之處，可見他們確曾測試及檢查有關的設備／機器。海事處強調，在二〇一二年四月測試主引擎時，發現操作正常。基於上述記錄，我們認同海事處已按照工作守則及既定程序進行檢查工作。

12. 從二〇一二年四月海事處作最後檢查到同年七月投訴人檢查船隻之間，相隔了三個月時間。根據海事處的專業意見，船隻的機器及主引擎若曾被水淹浸（尤其是在二〇一二年六月颱風襲港期間），有可能在短時間內損壞和生銹。有鑑於此，本署認為不能確立海事處人員在檢查船隻時疏忽職守。

13. 根據生產商在二〇一三年二月的檢查結果，由於無從識別而未能確定兩個主引擎的型號。然而，海事處記錄內事涉船隻於生產年份所進行的驗船報告則顯示，主引擎型號資料與二〇一二年四月的驗船證明書相同。因此，沒有證據顯示甲公司曾更換主引擎，或驗船證明書上記錄的引擎型號「錯誤」。海事處注意到生產商於一九九九年及二〇一三年所提供的引擎型號前後不一致，已要求該生產商澄清。

14. 事實上，所有本地船主均可向海事處「迅速地」（即一個工作天前）預約驗船。因此，該處沒有優待甲公司。至於提供欺詐性資料的投訴點，本署並無發現任何確鑿證據顯示各項檢查報告內的資料不正確。

結論及建議

15. 根據上述分析，申訴專員認為對海事處的投訴不成立。

16. 然而，本署認為海事處在某些方面須作改善。雖然海事處已就更換引擎訂定嚴謹的規定，但不會作主動查核，故未能有效執行有關規定。再者，驗船證明書的格式令人以為所有項目均已經過海事處人員檢查及核對，但其實證明書上某些項目的資料只是由船主／代表提供，根本未有經過或無法由海事處核實。因此，當證明書上的資料受到質疑時，便會出現爭拗和糾紛（正如這宗個案有關主引擎的情況）。

17. 申訴專員建議海事處全面檢討有關改裝引擎的規定是否必要及適當，如確有必要及適當，應確保有關規定能有效執行。該處亦應考慮是否需要修訂驗船證明書的格式，避免讓人誤會證明書上所有資料均已獲該處人員核實。

這宗個案顯示部門執法欠成效

經全面調查後終結的個案撮要選錄



運輸署（「TD」）及路政署（「Hy D」）

個案編號：OMB 2013/4705A & B – 臨時交通安排

投訴：
運輸署及路政署 – 對香港鐵路有限公司及其承建商監管不力，沒有設立有效機制處理承建商擅自實施交通管制措施的問題 – 不成立

投訴內容

投訴人是專線小巴營辦商。他指稱，香港鐵路有限公司（「港鐵」）的工程承建商自展開某段鐵路的建造工程（「事涉工程」）後，多次在上、下午繁忙時段擅自封閉地盤附近的行車線，以及實施臨時交通改道和封路措施，方便工程車輛出入地盤起卸工程物料，造成交通擠塞並導致其專線小巴經常脫班。他曾於二○一三年九月及十月兩度向運輸署投訴，該署表示已在「地盤聯絡小組」會議上提出有關問題，並責成港鐵加強監管其承建商，但投訴人其後發現承建商仍一再違規。

2. 投訴人認為運輸署及路政署對港鐵及其承建商監管不力，反而要求港鐵監管其承建商，是忽略了他們之間存在利益關係。況且，地盤聯絡小組只是一個聯絡及通報平台，並非監管機制，不能有效遏止承建商的違規行為。投訴人指兩個部門沒有設立有效機制，就事涉工程的臨時封路和改道措施訂立明確規限，又未能處理違規問題。

本署調查所得

挖掘准許證制度

3. 路政署的「挖掘准許證」制度規管在公共道路上進行的挖掘工程。准許證申請人須在施工前提交臨時交通改道措施方案，供運輸署及警務處審批。「挖掘准許證」持證人須監督施工情況，確保挖掘工程符合准許證的要求。另外，路政署人員會定期巡查，如發現違規情況，會要求持證人改善及糾正；若違規情況持續，或會提出檢控。

《道路交通條例》

4. 《道路交通條例》（「《條例》」）規管道路（包括私家道路）上的違法行為。任何人未經許可擅自封路、改道、佔用行車線及違例泊車，均屬違法，警方會依例執法。

地盤聯絡小組

5. 鐵路工程規模龐大，路政署在工程開展前會統籌運輸署、警務處及地政總署等政府部門和港鐵成立地盤聯絡小組，協調及審批與工程有關的臨時交通管理措施（例如交通改道或封路），並監察措施實行後的交通情況。小組達成共識後，路政署會核實有關措施的圖則，港鐵必須按照圖則行事；如需作改動，須交由地盤聯絡小組再行審批。

6. 假如港鐵不按照圖則行事，地盤聯絡小組可責成其採取改善措施，並可考慮限制審批進一步的臨時交通管理措施方案，或收緊審批條件，警方亦會對違規情況加強執法。

路政署的回應

7. 事涉工程涉及多個位於公共及私家路段上的挖掘工程。就港鐵承建商在公共道路上進行的挖掘工程，路政署人員曾於二〇一三年九月至翌年三月期間進行了21次巡查，但沒有發現投訴人所述的違規情況。此外，警務處於期內並無接到類似投訴。路政署相信承建商並非經常違規，而且只是為時短暫，故該署人員在多次巡查時均未有發現。

8. 根據路政署的記錄，港鐵在接到投訴後一直有採取跟進行動，例如：要求承建商安排工程車輛出入地盤及起卸物料前，必須預先通知專責的港鐵工程人員，以確認工序符合已審批的方案；於早上繁忙時段持續拍攝地盤一帶的交通情況，以加強監察；因應承建商的不當行為向其發出警告信並撤換部分前線工程管理人員；以及按照地盤聯絡小組的要求，加強視察臨時交通改道的執行情況。

9. 路政署解釋，港鐵有責任監管其承建商採取恰當的施工程序及遵守相關法例。事實上，港鐵並沒有誘因縱容承建商違規，否則不但會破壞該公司與當區居民及區議會的關係，而且，監管當局亦會透過地盤聯絡小組收緊審批要求，因而影響工程進度。

運輸署的回應

10. 運輸署會從交通管理角度，審批港鐵及其承建商提交的臨時交通管理措施方案。實施方案期間，該署亦會派員巡查，以核實承建商有否遵從獲批的方案。但運輸署不是執法機構，遇到違規情況只可敦促港鐵糾正，或轉介警方及路政署跟進。

11. 對於投訴人指承建商曾擅自封路及佔用行車線，承建商解釋是由於地盤狹窄，貨車不能駛進，故需在地盤外的行車道上起卸物料。承建商其後提交方案，申請只在有實際需要的地點及在非繁忙時間才會短暫封閉行車線以起卸物料。經地盤聯絡小組審批後，路政署批准了有關方案。

本署的評論

12. 所有道路工程，均受「挖掘准許證」制度及《條例》規管，而鐵路興建工程更受地盤聯絡小組監察。就這宗個案而言，路政署及運輸署接到投訴後均有派員到現場視察，但一直未能採取執法行動，路政署已解釋箇中原因（上文第7段）。再者，由於某些違規情況在私家路段上發生，該署無權作出檢控。另一方面，運輸署並非執法機構，即使發現違規行為，亦只能轉交警方或透過地盤聯絡小組跟進。本署認為，在這情況下，路政署及運輸署透過地盤聯絡小組責成港鐵及承建商採取改善措施，並無不當。

13. 就港鐵的工程而言，本署認同路政署及運輸署的見解，即地盤聯絡小組不僅是一個聯絡平台，更能發揮實質的監管作用，因為小組有權審批承建商提交的臨時交通管理措施方案，其成員亦包括港鐵及多個政府部門的代表。若發現有違規情況，地盤聯絡小組可要求港鐵跟進（上文第6段），有關部門亦可採取相應的執法行動。

14. 港鐵作為大型的公共運輸機構，須顧及企業形象及社會責任。縱容承建商違規可能會促使政府部門收緊審批要求，或令路政署考慮取消「挖掘准許證」，因而影響鐵路工程進度，故港鐵實有足夠理由監管承建商妥善執行地盤聯絡小組的安排。況且，港鐵可透過行政及合約手段，更直接有效地糾正承建商的違規問題。

15. 然而，本署發現，路政署的21次巡查（上文第7段）均非在投訴人指明的時段內進行，因而效果不彰。

16. 總括而言，本署認為，路政署及運輸署均有積極及適時地跟進投訴人的投訴。在本署介入後，投訴人表示事涉地點的封路和交通改道情況大致上已有改善。

結論

17. 綜合以上所述，申訴專員認為，儘管投訴人所指的違規情況確曾出現，但他對運輸署及路政署監管不力的投訴不成立。



運輸及房屋局（「THB」）、香港房屋委員會（「HKHA」）及房屋署（「HD」）

個案編號：OMB 2014/1924A, B & C – 公屋編配

投訴：
運輸及房屋局、香港房屋委員會及房屋署 – 延誤向投訴人編配公屋 – 不成立

投訴內容

投訴人於二〇〇七年六月申請公屋，至二〇一四年二月向房屋署查詢時，得悉其申請仍未達編配前的調查階段。投訴人不滿運輸及房屋局、香港房屋委員會（「房委會」）及房屋署延誤處理他們的申請，沒有履行把平均輪候時間維持於三年的指標，以致他們輪候近七年仍未獲編配公屋。

本署調查所得

平均輪候時間的指標

2. 平均輪候時間是指過去12個月入住公屋單位的一般申請人（包括家庭和單身長者，但不包括配額及計分制下的非長者單身申請人），自申請登記日期起計，直至獲得首次編配為止所需時間的平均數。假如申請人拒絕接納首次編配，選擇繼續輪候，其後的輪候時間不會納入計算。以二〇一三年六月底及二〇一四年三月底的情況而言，公屋平均輪候時間分別為2.7年及3.0年，符合房委會的指標。

3. 然而，截至二〇一三年六月底，輪候冊上共有19,200宗輪候三年或以上而未獲配屋的一般申請，當中輪候「市區」單位的有13,200宗申請，而其中5,600宗屬四人家庭。

投訴人的個案

4. 二〇〇七年六月，投訴人以三人家庭身份登記輪候「擴展市區」的公屋單位，並於二〇〇八年十月轉為四人家庭，其後於二〇一一年七月再更改選區為「市區」。正如上文所述，公屋申請人對「市區」四人單位的需求殷切。房屋署於二〇一四年六月公布已屆調查階段的最高申請編號，與投訴人的申請編號仍有距離，故他們仍須等候。

房屋署的評論

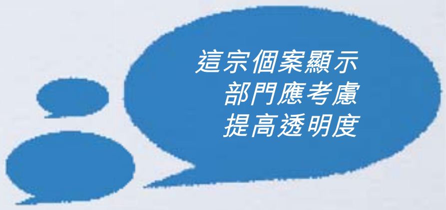
5. 房屋署表示，若投訴人揀選「擴展市區」或「新界」的公屋單位，其申請應已到達編配階段。就此，該署職員曾致電投訴人，介紹該署的「特快公屋編配計劃」及解釋其公屋申請進度，惟投訴人表示不會參加該計劃，亦無意更改公屋選區。

本署的評論

6. 投訴人選擇「市區」四人單位，無意轉區，亦不接納「特快公屋編配計劃」下的單位，加上曾更改申請資料，以致輪候時間較長。本署認為，並無證據顯示房屋署延誤向他們編配公屋單位。

7. 然而，現時把平均輪候時間維持於三年的指標，涵蓋獲優先照顧的家庭及長者申請人，其他類別的申請人的輪候時間與指標可能有較大差距。與投訴人情況類似的申請人若不清楚指標的計算方法，在輪候三年後仍未獲得編配，便難免會感到失望。

8. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴不成立，但房屋署應考慮提高有關如何計算公屋輪候時間指標的透明度，讓申請人較有預算。



經全面調查後終結的個案撮要選錄



水務署（「WSD」）及地政總署（「Lands D」）

個案編號：OMB 2013/2296A & B – 水務設施

投訴：
水務署 – 拒絕接收及維修某私人屋苑中五條政府街道範圍內的水務設施，並把責任推卸給投訴人 – 成立
地政總署 – 同上 – 部分成立

投訴內容

某私人屋苑的業主立案法團（「投訴人」）向本署投訴，指水務署及地政總署一直拒絕接收屋苑中五條政府街道（「事涉街道」）範圍內的水務設施（包括地下水管和消防龍頭），並把維修及保養責任推卸給他們，事件前後拖延了達16年。

背景資料

2. 事涉屋苑分三期發展，曾先後於一九八六、一九九二及一九九七年獲地政總署發出「滿意紙」。換言之，各相關政府部門均確認業權人已履行各部門在地契條款中訂定的要求和責任，而事涉街道亦已由政府接管。事實上，事涉街道上各類設施（如路牌、街燈及污水渠等）已由相關部門負責管理、保養及維修。水務署於一九九七年九月與分區地政處（「地政處」）商討有關接收事涉街道範圍內的水務設施的安排。

水務署的回應

3. 水務署提供的資料顯示，該署是基於下列原因拒絕接收事涉水務設施：

(1) 投訴人於一九九七年十月提交的圖則難以閱讀，水務署在隨後七年間多次透過地政處要求投訴人提交一份清楚顯示水管路線及配件位置的竣工圖則，並聲明在接到圖則前不會接收事涉水務設施；

(2) 事涉水管並非水務署要求發展商為政府敷設，故不可視作公共供水設施及假設該署會接收；以及

(3) 事涉屋苑的批地條款內沒有提及政府需要接收水管，故水務署在回應有關該屋苑的「入伙紙」申請的諮詢時，沒有表示發展項目不符合要求，亦沒有要求發展商提交水務設施竣工圖則。

4. 水務署稱，要求投訴人提交竣工圖則，既符合政府「土木工程項目管理手冊」所訂的指引及行業常規，亦是承建工程的一方在完成工程後交付維修責任予另一方時的正常安排。該署曾建議投訴人聘請持牌水喉匠找出地下水管的確實位置。在該署接收水務設施前，投訴人仍對設施負有管理、保養及維修的責任。

地政總署的回應

5. 地政總署表示，該署就事涉屋苑每一期發出「滿意紙」前，水務署均已確認發展項目符合要求。此外，根據地契條款，自簽發「滿意紙」當天起，事涉街道即由相關政府部門接管及負責維修，地政處代投訴人轉交圖則予水務署時亦已向該署指出這一點，故水務署須接收相關水務設施。

6. 鑑於水務署因圖則問題而拒絕接收水務設施，故地政處曾多次致函投訴人，轉達水務署的要求（提交清晰的竣工圖則）及重申該署的立場。另一方面，保養及維修水務設施不屬地政總署的工作範疇，地政總署只能要求投訴人向水務署提交所需圖則，以便水務署考慮接收水務設施。

本署的意見及結論

水務署

7. 假如水務署認為事涉水管不可視作公共供水設施並假設該署會接收，則應及早表明不會接收，而非只是要求投訴人提交竣工圖則。況且，在地政總署發出「滿意紙」前，水務署已確認發展項目符合地契條款要求，故水務署理應接收有關水管。

8. 水務署抱着事不關己的態度，一再錯過向發展商索取竣工圖則的機會。當知悉要接收水務設施時，卻向並不持有圖則的小業主索取，甚至要求他們自行聘請專業人士進行勘察，徒添小業主的負擔。

9. 水務署沒有找出問題癥結，處理程序亦欠妥善，事件拖延16年仍未獲該署高層關注，投訴人的不滿確有理據。因此，申訴專員認為對水務署的投訴成立。

地政總署

10. 地政總署雖曾向水務署指出，簽發「滿意紙」等同於事涉街道已由政府接管，惟未能堅持這立場，亦沒有與該署商討以求解決分歧，反而把問題推卸給投訴人，並且重申水務署的錯誤觀點，實屬不當。

11. 鑑於以上所述，申訴專員認為對地政總署的投訴部分成立。

建議

12. 申訴專員建議：

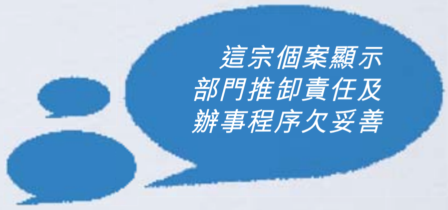
水務署

(1) 立即全面接收事涉水務設施，並考慮向發展商索取竣工圖則，如有需要，應安排專業人員勘察以制定竣工圖則；

(2) 就涉及接收發展商興建的水務及消防設施事宜訂定指引，包括清楚訂明從接到有關簽發「滿意紙」前的諮詢，直到正式接收設施期間應採取的行動和措施，以及在甚麼情況下須把個案提交更高級人員處理；以及

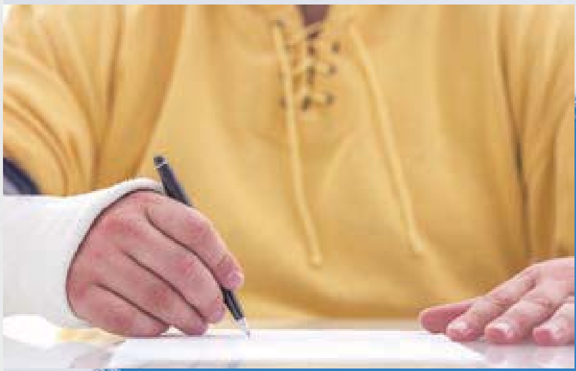
地政總署

(3) 檢討簽發「滿意紙」的諮詢安排，並與水務署及其他相關部門商討，以清楚確立各方的權責。如有需要，應發出指引以避免同類事件再次發生。



經查訊後終結的個案撮要選錄

（個案撮要按所涉機構的英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱載於附件1。若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。）



勞工處（「LD」）

個案編號：OMB 2013/4522 – 職業傷亡個案

投訴：職員互相推卸責任，拒絕跟進一宗職業傷亡個案

投訴內容

投訴人的父親在A公司任職電器技工，二〇一三年三月於工作時死亡（「死亡事故」）。四月中旬，投訴人向勞工處僱員補償科（「補償科」）呈報「死亡事故」。同年九月，投訴人向補償科查詢調查進度。該科的職員甲覆稱，該宗個案並非由他負責調查；投訴人可聯絡同屬勞工處的職業安全行動科（「行動科」）查詢。行動科的職員乙卻指稱，該科並無收到「死亡事故」的資料，故未能展開調查。職員乙並建議投訴人要求職員甲就「死亡事故」開立檔案。

2. 投訴人指摘該兩名職員就跟進「死亡事故」互相推卸責任。

勞工處的回應

3. 勞工處解釋，僱主須以指定表格向該處呈報職業傷亡意外。該處的安全管理及資訊科（「資訊科」）在得悉傷亡意外事故後，會把個案轉介行動科跟進。根據當時的通報機制，若有致命或嚴重工業意外發生，香港警務處及消防處亦會即時通報行動科。因此，在一般情況下，補償科在處理死傷者家屬的補償申索時，行動科應已知悉有關意外事故，並就事故展開調查。

4. 就行動科為何沒有及早調查「死亡事故」，勞工處澄清，職員甲根據投訴人於二〇一三年四月所提供的資料開立檔案，旨在協助家屬申請僱員補償。然而，A公司沒有向該處呈報「死亡事故」，且否認曾聘用投訴人的父親。此外，行動科一直沒有收到有關「死亡事故」的通報，而補償科對於行動科沒有收到通知亦不知情。事實上，警務處及至二〇一三年十月中旬才就「死亡事故」向行動科發出通報便箋。資訊科雖從內部電腦系統中得知該宗意外，但由於並未有收到A公司呈報事故，故沒有把個案轉介行動科進行調查。

5. 二〇一三年九月，當投訴人向行動科查詢調查個案的進度時，該科才從職員甲方面得悉「死亡事故」。行動科隨後把個案轉介事發地點所屬的分區辦事處跟進。

6. 勞工處承認，上述通報機制及該處的內部轉介機制均有可改善之處。該處會考慮以下改善措施：

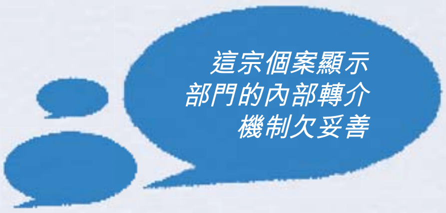
(1) 與警務處商討如何改善通報機制，並盡快落實改善措施；

(2) 加強資訊科與行動科的聯繫，定期查閱補償科電腦系統內的資料，把沒有任何僱主呈報的職業傷亡事故轉介行動科跟進；以及

(3) 提示行動科職員在接到涉及職業傷亡事故的任何查詢時，須即時把個案轉介至該科的當區辦事處，以及妥善保存轉介記錄。

本署的評論

7. 補償科早在二〇一三年四月中旬已得悉「死亡事故」，卻沒有把個案轉介行動科，以致後者未能及早展開調查。因此，本署敦促勞工處盡快落實上述的改善措施，以免再出現類似的延誤。



所涉機構在本署進行查訊或調查後採取的改善措施實例

(1) 制定更清晰指引，使運作更為一致和有效率

機構（個案編號）	行政改善措施
香港海關 (2014/2198(I))	就進行招聘考試時查核應徵者身份的工作制定指引，如應徵者提出要求，亦可以向他們提供。
懲教署 (2012/3179)	制定指引，以處理在囚人士向探訪的親友傳遞文件的要求。
懲教署 (2013/2776)	就在囚人士提出接觸其他執法機構的要求，於內部指引中訂明處理時限。
懲教署 (2014/1400) (2014/1472)	改善向在囚人士派發重要表格／資料的程序，要求他們簽署收條。
懲教署 (2014/1426)	改善還押候審程序，要求在囚人士就需要到法庭應訊或向警方報到簽署聲明書。
食物環境衞生署 （「食環署」） (2013/1890)	修訂指引，訂明因調查冷氣機滴水投訴進入單位而只有一名小孩或長者在場時，應如何處理及收集個人資料。
消防處 (2013/3336)	制定內部指引，訂明不得以需時完成標準程序作為延遲前往醫院的藉口。
醫院管理局 （「醫管局」） (2012/3850)	就執行「不作心肺復甦術」指示制定更清晰指引，以確保在通知病人家屬後作妥善記錄。
醫管局 (2013/0778)	統一各醫院就預約婦產科服務須提供地址證明的規定。
房屋署 (2013/3259)	制定指引，清楚訂明保留公共屋邨閉路電視錄像的原則及程序。
香港房屋協會 （「房協」） (2014/1828)	修訂有關調遷的內部指引，更詳細解釋調遷的可接納理由及行使酌情權的情況。
康樂及文化事務署 （「康文署」） (2013/3018)	向前線職員發出新指引，以確保妥善監察已出租設施的使用情況。
康文署 (2013/3627)	修訂相關指引，就處理讀者要求使用公共圖書館內電腦設備的要求向前線職員發出清晰指示。
康文署 (2014/2139)	就有關場地濕滑而須關閉足球場的決定訂立更清晰的內部指引。

(2) 改進跨部門的協調安排

機構 （個案編號）	行政改善措施
食環署、屋宇署 (2013/5194A & B)	提示所屬職員，於參與處理「滲水投訴調查聯合辦事處」的投訴個案時須改善部門之間的溝通。
運輸署 (2013/5280A)	修改電腦系統，以便職員在法庭暫緩執行停牌令時能掌握相關資料。

(3) 改善處理市民查詢／投訴的措施

機構 （個案編號）	行政改善措施
1823 (2013/2596)	訂立程序，向逾期處理個案的參與服務部門發出催辦便箋，敦促他們直接向投訴人或透過1823説明延遲回覆的原因，以及預計完成處理個案的日期。
香港海關 (2014/0069)	提示職員在與市民通訊時須使用辦公電郵帳戶。
懲教署 (2011/2857)	• 成立工作小組，研究在控制室裝設電話錄音系統的可行性。 • 提升監察系統，令聲音及視像記錄得以保存更久。
食物及衞生局 (2014/2561(I))	向職員提供更具體的標準答覆，以便他們解答有關攜帶嬰兒食用配方粉過境的查詢。
消防處 (2013/0471A)	• 修訂有關違例建築工程火警危險的投訴的處理程序，以便投訴可更快轉介屋宇署。 • 修訂其解釋服務承諾的詞彙，以免市民誤會有關火警危險的投訴的迫切性。
醫管局 (2013/4349)	修訂有關處理報價及招標工作投訴的程序，以確保所有投訴於報價／招標期間或結束後均獲得妥善處理和答覆。
康文署 (2013/1099)	修訂指引，以確保更妥善記錄及跟進在公眾泳池發生的投訴及受傷事件。
強制性公積金計劃管理局 (2014/1599)	修訂相關指引，指示前線職員須把調查結果通知投訴人。

所涉機構在本署進行查訊或調查後採取的改善措施實例

(4) 改善客戶服務的措施

機構 （個案編號）	行政改善措施
屋宇署 (2013/3317B)	引進調查滲水源頭的新探測方法。
平等機會委員會 (2012/5806A)	加強宣傳，向市民解釋不同的個案處理方式、投訴人的權利與義務，以及必須提供身份證明和殘疾證明的要求。
醫管局 (2012/5806B)	讓某醫院的防煙門保持開放（但連接中央消防系統，於火警發生時會關閉），以方便輪椅使用者。
醫管局 (2013/0778)	修訂相關指引，訂明若孕婦在預約婦產科服務時未能提供地址證明，可於其後補交。
房屋署 (2013/4067)	提升公共屋邨的租務管理電腦系統，加入彈出式提示功能，提醒職員查核所輸入的資料是否準確。
入境事務處 (2014/0179)	就有關香港居民的受供養家屬的來港居留申請，訂定處理時限。
税務局 (2013/4151)	制定新的內部指引，以便更有效地處理緊急税務個案。
司法機構政務長 (2013/4726A)	制定程序，以確保職員向上訴人説明所有須納入上訴文件冊的文件均會免費提供，並且向上訴人指出其索取的文件會否納入上訴文件冊內，以及應如何辦理手續以取得有關文件。
社會福利署（「社署」） (2013/2545)	修訂相關指引，訂明該署若決定終止委任「綜合社會保障援助計劃」的代理人，前線職員須盡快以書面通知有關人士。
運輸署 (2013/1699)	增加某巴士路線在繁忙時間的行車班次，以便更好地應付需求。
運輸署 (2013/5280A)	修訂程序，以確保所有正等候上訴的檢控個案均獲妥善跟進。

(5) 加強規管及管制的措施

機構 (個案編號)	行政改善措施
屋宇署 (2013/2959A)	提示職員在視察被投訴的違例建築工程時，須一併視察鄰近有否其他須予取締的構築物，並採取適當行動。
衞生署 (2010/4919)	修訂《藥劑業及毒藥條例》，以加強對臨床試驗的監管及管制。
環境保護署 (2014/1685A)	收緊批准夜間進行工程的準則，以及更審慎地處理噪音滋擾投訴。
消防處 (2013/3336)	加強監控措施，以調查救護車涉嫌在事發現場逗留過久的個案。
房屋署 (2014/0029C)	訂定適當程序，儘管有關僭建物不屬優先取締項目，仍會向業主發出勸諭信。
房屋署 (2014/0631)	向被投訴的物業管理公司作出勸諭，提示其發出警告信時應注意用詞恰當。
房協 (2009/2659)	採取可持續的有效措施，取締某屋邨內的違規裝置物。
地政總署 (2014/0298)	向某工業大廈內經營寵物善終服務的四個商戶採取執行契約條款行動，並糾正違規情況。
康文署 (2013/0496)	對預訂康樂設施後沒有取場的優先預訂團體施加更嚴厲的罰則。
康文署 (2013/1099)	發出有關在公眾泳池安裝背泳指示旗的新指引，以保障泳客安全。
社署 (DI/335)	修訂向安老院舍發出的常設指示，增加受資助物品的資料，以及向院友收費的原則。

所涉機構在本署進行查訊或調查後採取的改善措施實例

(6) 訂立更清晰合理的規則及收費

機構（個案編號）	行政改善措施
房屋署 (2013/3845)	制定更清晰的內部指引，列明如何處理刪除家庭成員戶籍的要求，特別是須給予受影響家庭成員提出反對的機會。
房屋署 (2014/2419)	在向租戶發出的通知內以更清晰的字詞列出付款期限。
郵政署 (2014/1676)	修訂該署私用信箱的租用條款，以確保符合《郵政署規例》。

(7) 為市民提供更適時和更清晰的資料

機構（個案編號）	行政改善措施
醫管局 (2013/0778)	統一各醫院就預約婦產科服務須提供地址證明的規定，並在醫管局及各醫院的網頁發布有關資料。
康文署 (2012/0200)	在該署網頁上發布新指引，訂明有關租用遊樂場作非指明用途的收費新安排。
運輸署 (2014/0629)	以更清晰的字句説明處理申請自訂車輛登記號碼的預計所需時間，避免產生誤會。
水務署 (2013/2603)	在批准供水申請的函件中，以更清晰的字句説明有關程序及申請人的責任。
水務署 (2013/3943)	修訂相關指引，要求抄錶員在發現水錶遺失時，須即時向有關的登記用戶發出通知書。
水務署 (2014/1685B)	改善諮詢程序，包括以統一格式擬備派發給受影響居民的諮詢文件、提供更多關於擬進行的水務工程的資料，以及向居民説明可能產生的噪音滋擾。

(8) 員工培訓

機構（個案編號）	行政改善措施
醫管局 (2013/1392)	提供職員培訓，以確保他們能夠妥善處理市民在查詢及投訴中提出的主要事項。
醫管局 (2013/4316)	加強職員培訓，説明如何處理有關《個人資料（私隱）條例》的查詢及投訴。

涉及《公開資料守則》的個案撮要選錄

（個案撮要按所涉機構的英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱載於附件1。若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。）



教育局（「EDB」）

個案編號：OMB 2013/5278(I) – 投訴調查工作

投訴：(1) 沒有妥善調查一宗關於無牌補習社的投訴 – 投訴不成立，但機構另有缺失；以及 (2) 無理拒絕披露巡查日期 – 成立

投訴內容

投訴人曾向教育局投訴某工廠大廈一個單位內有一間無牌補習社。教育局經調查後回覆投訴人，該局並無發現事涉單位內有提供任何教育課程。投訴人要求教育局提供巡查事涉單位的日期，但該局職員表示不能披露。

教育局的回應

2. 教育局根據投訴人最初提供的資料，派員到事涉單位巡查，並無發現單位內有學生或教育課程的活動在進行中。其後，該局根據投訴人所提供的新資料再派員巡查，發現事涉單位內約有50名兒童正在練習珠算。由於該類活動並不屬於《教育條例》所指的教育課程，故不受該條例規管，因此，事涉單位內有無牌補習社的說法不成立。

3. 至於巡查日期，教育局解釋，由於該局當時仍須繼續進行調查，假如向市民透露該等詳情，便無可避免地會把調查程序及安排同時公開，影響執法成效。故此，該局引用《公開資料守則》（「《守則》」）第2部第2.6(e)段，即「資料如披露會令防止、調查和偵查罪案及罪行，以及逮捕或檢控罪犯的工作……受到傷害或損害」，拒絕向投訴人披露有關資料。

本署的評論

4. 從上文可見，教育局實有跟進投訴人關於無牌補習社的投訴。然而，該局只向投訴人交代在巡查期間並無發現事涉單位提供教育課程，卻未有進一步解釋珠算練習不受《教育條例》規管，難免令投訴人產生疑問。因此，申訴專員認為投訴點(1)不成立，但該局另有缺失。

5. 教育局以披露巡查日期會影響日後的調查工作為由，而拒絕向投訴人提供該項資料，本署認為這未免是過慮，因為披露有關資料並不致於損害該局的巡查或調查工作。該局實在錯誤引用了《守則》第2部第2.6(e)段的條文。因此，申訴專員認為投訴點(2)成立。

結論及建議

6. 總括而言，這宗投訴部分成立。

7. 申訴專員建議教育局：

(1) 盡快向投訴人提供所索取的資料；

(2) 日後回覆類似投訴／舉報時，應說明事涉活動是否不受《教育條例》規管，以釋除投訴人／舉報人的疑慮及避免誤會。

這宗個案顯示部門錯誤引用《守則》條文

涉及《公開資料守則》的個案撮要選錄



食物及衛生局(「FHB」)

個案編號:OMB 2013/2561(I) – 受規管奶粉名單

投訴:(1) 未有回覆投訴人的查詢電郵 – 成立;以及 (2) 未有公開受規管奶粉名單,讓市民知悉哪些產品在限制出口之列 – 成立

投訴內容

投訴人是訪港旅客,二〇一三年四月來港期間購買某牌子的全脂奶粉帶返內地,但在過關時被香港海關(「海關」)扣查。海關向她指出,有關奶粉在食物及衛生局(「食衛局」)為海關提供的一份受規管奶粉名單內,因此屬限帶奶粉類別。然而,該名單只是在她被拘捕的情況下才有機會翻閱。

2. 投訴人隨即發電郵向食衛局查詢該奶粉是否在限帶之列,但未獲回覆。此外,投訴人亦不滿食衛局不願意公開受規管奶粉名單,令公眾無所適從。

背景

3. 《2013年進出口(一般)(修訂)規例》(「該規例」)生效後,任何人除非獲工業貿易署署長發出出口許可證,否則禁止從香港輸出供36個月以下嬰幼兒食用的配方粉(俗稱「奶粉」)。

食衛局的回應

回覆投訴人

4. 食衛局於二〇一三年九月才回覆投訴人於四月發給該局的查詢電郵。因應此事件,該局已改善電郵戶口的運作,並會妥善記錄回覆查詢及處理投訴的進度。

有關名單是否適宜公開

5. 食衛局表示有關名單是作為執法之用,公開名單可能會損害執法成效,或影響日後的檢控決定,因此不適宜公開。況且,水貨客在出口受規管的配方粉時,或會利用有關產品不在配方粉名單上作為辯解,執法人員在執法時或會因此受到質疑,從而令水貨客有機可乘。

6. 因應本署的查詢,食衛局解釋,有關名單僅供海關人員執法時參考,執法人員不會單靠名單來決定出口的奶類產品是否屬於受規管範圍。如有需要,執法人員亦可致電食衛局的熱線。食衛局人員會協助聯絡供應商及食物安全中心,就產品的詳情索取輔助性的事實資料,以進一步評估該產品是否屬於受規管範圍。食衛局若公開名單,會令市民誤以為有關名單是用以決定產品是否受規管的唯一考慮。

7. 根據政府的《公開資料守則》(「《守則》」)第2.13(a)段,即「如披露與不完整或未完成的分析、研究或統計有關的資料,可能會令人產生誤解,或剝奪有關部門或任何其他人士發布資料的優先權或商業利益」,食衛局因此認為有關名單不宜公開。

8. 此外，配方粉市場瞬息萬變，供應商在更新產品包裝時修改產品説明和使用指示，會影響到新產品是否如舊產品般受該規例規管。食衞局每月均會邀請奶粉供應商就其進口的新產品提供資料，以便更新配方粉名單。但供應商最終是否提供相關資料，純屬自願。因此，配方粉名單即使不時更新，也未必能真正反映市場上產品的最新情況。不難想像，食衞局若公開名單，便大有可能需要每月甚至每星期因應新產品上市而頻頻修訂名單，這將令公眾感到十分混淆。而即使如此，基於奶粉供應商自願呈報的原則，該局仍無法保證名單是正確全面的。因此，食衞局認為公開配方粉名單的做法並不可取。

9. 為了令市民更明白該規例的政策原意及規管範圍，政府已編印了一份小冊子，派發給不同人士。該小冊子已清楚列出執法人員在判別產品是否受出口限制時的考慮準則，包括產品性質及適合食用年齡的解説及例子，足以讓公眾人士清楚知悉有關的規管範圍。

本署的評論

回覆投訴人

10. 食衞局於近五個月後才回覆投訴人，其間亦沒有發出任何確認或中期回覆，確有延誤。

有關名單是否適宜公開

11. 食衞局先後以不同理由解釋不宜公開名單的原因，惟本署對其中的理據均不能認同。本署認為，公開名單有助市民了解哪些奶粉不能帶出境，避免誤墮法網和受不良商人的誤導。本署看不到公開有關名單會削弱執法的權力和效力的理據。

12. 本署認為，只要在發布名單時加上清晰註釋（包括名單會不時更新、不在名單的奶粉亦可能受規管等），便可防止市民誤會或以此作為免責抗辯。事實上，《守則》「詮釋和應用指引」第2.13.2段亦指出：「《守則》第2.13(a)段的條文認同，如與不完整或未完成的分析、研究或統計有關的資料會造成誤解，部門可不予披露，不過，如附上註釋解釋資料的不足之處，部門或可決定發放這類資料。」雖然不在名單上的產品並不代表不受規管，但至少市民可以知悉哪種產品應是在受規管之列而避免違規攜帶，從而減少不必要的爭拗。

13. 食衞局指名單僅供執法機構作內部參考之用，但該局同時指出，當局印製的小冊子已提供了清晰的資訊。本署認為，上述的説法自相矛盾。假如執法準則如此清晰，執法人員根本無須另備名單作參考。然而，食衞局卻認為一般市民無須名單亦能對執法準則有清晰理解，難道執法人員比公眾人士更不理解法例的要求，反而需要名單協助執法？

14. 本署認為，執法當局的責任，應包括就有關法例的執法範圍提供清晰的資訊及指引，避免市民誤墮法網。至於受檢控人士以哪些原因作為抗辯理由，以及該些理由是否獲法庭接納，均非執法當局所能控制。

15. 儘管公開名單未必能夠解決所有問題，但至少可協助澄清部分法例涵蓋的範圍，亦提供了作出更新的渠道，無須待進入司法程序才把錯誤糾正。這一點尤其重要，因為市民一經定罪，最高可判監禁兩年。故此，在權衡輕重下，公開名單的理據遠超過其可能帶來的不便及問題。

涉及《公開資料守則》的個案撮要選錄

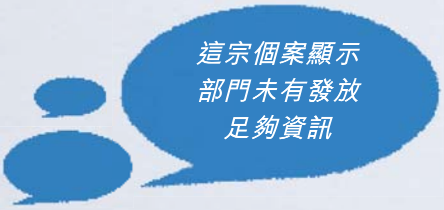
結論及建議

16. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

17. 申訴專員建議食衛局：

(1) 應按《守則》的要求，公開受規管奶粉名單，供市民參考。如食衛局認為有關名單中「與不完整或未完成的分析、研究或統計有關的資料會造成誤解」，可按「詮釋和應用指引」第2.13.2段的要求，加上註釋解釋資料的不足之處；以及

(2) 應在回覆市民的查詢時提供更確切的答案，以免市民混淆。





香港房屋協會（「HKHS」）

個案編號：OMB 2014/1836(R) – 拒絕提供文件

投訴：無理拒絕提供有關申請轉換戶主政策的文件 – 成立

投訴內容

二〇一四年四月，香港房屋協會（「房協」）通知投訴人，他不合資格繼續租住其父親去世前居住的資助房屋單位，不能申請成為單位的新戶主。投訴人對此表示不滿，要求房協提供相關政策的文件。然而，房協以該份文件「供內部使用」為由，拒絕向他提供。

《公開資料守則》

2. 本署若接獲市民有關公營機構拒絕提供資料的投訴，而該機構並沒有採納政府頒布的《公開資料守則》（「政府的《守則》」），本署會審研該機構是否已制訂合理及適當的指引，以處理市民索取資料的要求，以及在處理有關要求時有否遵從指引。在審研有關指引是否合理及適當時，本署會參考政府的《守則》及其「詮釋和應用指引」。

房協的回應

3. 房協有一份標題為「申請轉換戶主」的文件，當中載有申請成為公屋單位新戶主的租戶資格、如何辦理手續等詳情。房協認為該文件屬內部工作手冊的一部分，不宜向市民披露。

本署的評論

4. 根據政制及內地事務局的資料，有22個公營機構已自願採納政府的《守則》或類似指引，而房協是其中之一。然而，在本署調查這宗投訴前，房協只有一份於二〇〇五年發出的關於披露資料的簡單指引，當中訂明房協致力維持高透明度的政策目標，以及有權批准發放「機密或限閱資料」人員的職級。在本署進行調查期間，房協表示正在制訂本身的《公開資料守則》(「房協的《守則》」)。

5. 房協在拒絕投訴人索取資料的要求時所引述的理由是文件「供內部使用」，這可理解為上述指引所提及的「機密或限閱資料」。然而，該指引並無訂明哪些類別的資料會被歸類為機密或限閱，也沒有闡述批准或拒絕發放該類資料的理據。因此，本署認為，該指引實不足以確保房協維持高透明度。

6. 相比之下，政府的《守則》訂明「資料如披露會令部門妥善而有效率的運作受到傷害或損害」，則部門可拒絕提供，並以此解釋有關資料在性質上為何不宜披露。

7. 本署審閱了該份標題為「申請轉換戶主」的文件，但並未發現當中有任何資料在披露後會令房協的運作程序和效率受到傷害或損害。事實上，在接到這宗投訴後，房協已於二〇一四年六月編製了一份內容相若的「申請轉換戶主資格及須知」，並表示日後在答覆有關查詢時會提供給市民作參考。

8. 本署促請房協採納政府的《守則》的指引內提議的做法，以充分回應投訴人索取資料的要求。基本上，最佳方法是提供載有所索取資料的原來記錄的副本。倘若原來記錄載有不應披露的資料，則應在給予申請人的副本中塗掉有關資料。倘若塗掉的部分相當龐大，以致原有文件變得並無意義或有誤導成分，則應考慮提供一份清楚易明的記錄撮要。

9. 此外，本署在二〇一四年九月獲房協提供其《守則》的初版後，發現當中訂明房協可拒絕披露「為內部會議編製的內部文件及會議記錄」，以及「與房協的管理運作及其業務相關並供內部使用的資料，例如守則、指引及手冊」。本署認為，房協仍然沒有解釋該等資料在性質上為何不宜披露，因此有關規定並無理據支持，亦未能完全符合政府的《守則》。

結論及建議

10. 總括而言，房協在拒絕投訴人的索取資料要求時並無充分理由，亦沒有考慮以其他方法向他提供有關資料。因此，申訴專員認為投訴成立。

11. 申訴專員建議房協：

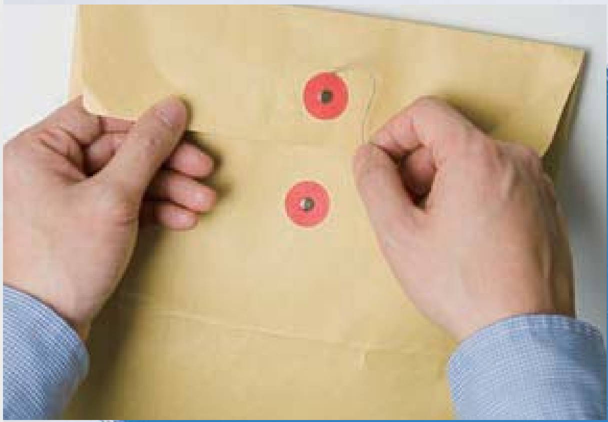
(1) 重新考慮投訴人索取該份政策性文件的要求；

(2) 檢討及修訂房協的《守則》，以確保其符合政府的《守則》；以及

(3) 為職員提供適當培訓，確保他們遵從經修訂的房協的《守則》，妥善處理市民索取資料的要求。

這宗個案顯示
機構的指引不足及
無理拒絕提供資料

涉及《公開資料守則》的個案撮要選錄



破產管理署（「ORO」）

個案編號：OMB 2013/4046(I) – 拒絕提供資料

投訴：不當地拒絕提供一份函件的副本 – 成立

投訴內容

投訴人向破產管理署（「破管署」）索取該署曾就他與妻子過去擁有的物業向某銀行發出的一份函件的完整副本。然而，破管署以該函件屬內部文件為由，拒絕向他提供。他不滿破管署的答覆，遂向本署投訴。

處理索取資料的要求

2. 破管署在接到投訴人索取函件副本的電郵後，曾派員致電投訴人，以澄清他所需要的資料。職員其後以電郵回覆他，內文轉載有關函件的全部內容，並指該函件屬內部文件，故未能向他提供副本。

破管署的回應

3. 破管署解釋，其職員與投訴人通電話後，以為他同意該署只須轉錄有關函件的內容，而他不一定需要該函件的副本。直至本署介入後，該署才知悉投訴人的不滿，遂向他提供了該函件的副本。

4. 事後檢討，破管署承認最初拒絕提供資料的做法是過於保守。該署已提示職員必須嚴格遵從《公開資料守則》(「《守則》」)。

本署的評論

5. 《守則》規定，政府部門除非基於《守則》第2部訂明可拒絕披露資料的特定理由，否則應向市民發放資料。破管署所提出的理由，即有關資料屬內部文件，並非《守則》中訂明可拒絕披露的理由之一。

6. 投訴人已在電郵中清楚說明他欲索取的資料。本署認為，破管署在處理他的要求時沒有仔細考慮《守則》的規定，而該署拒絕提供資料的理由並不充分。

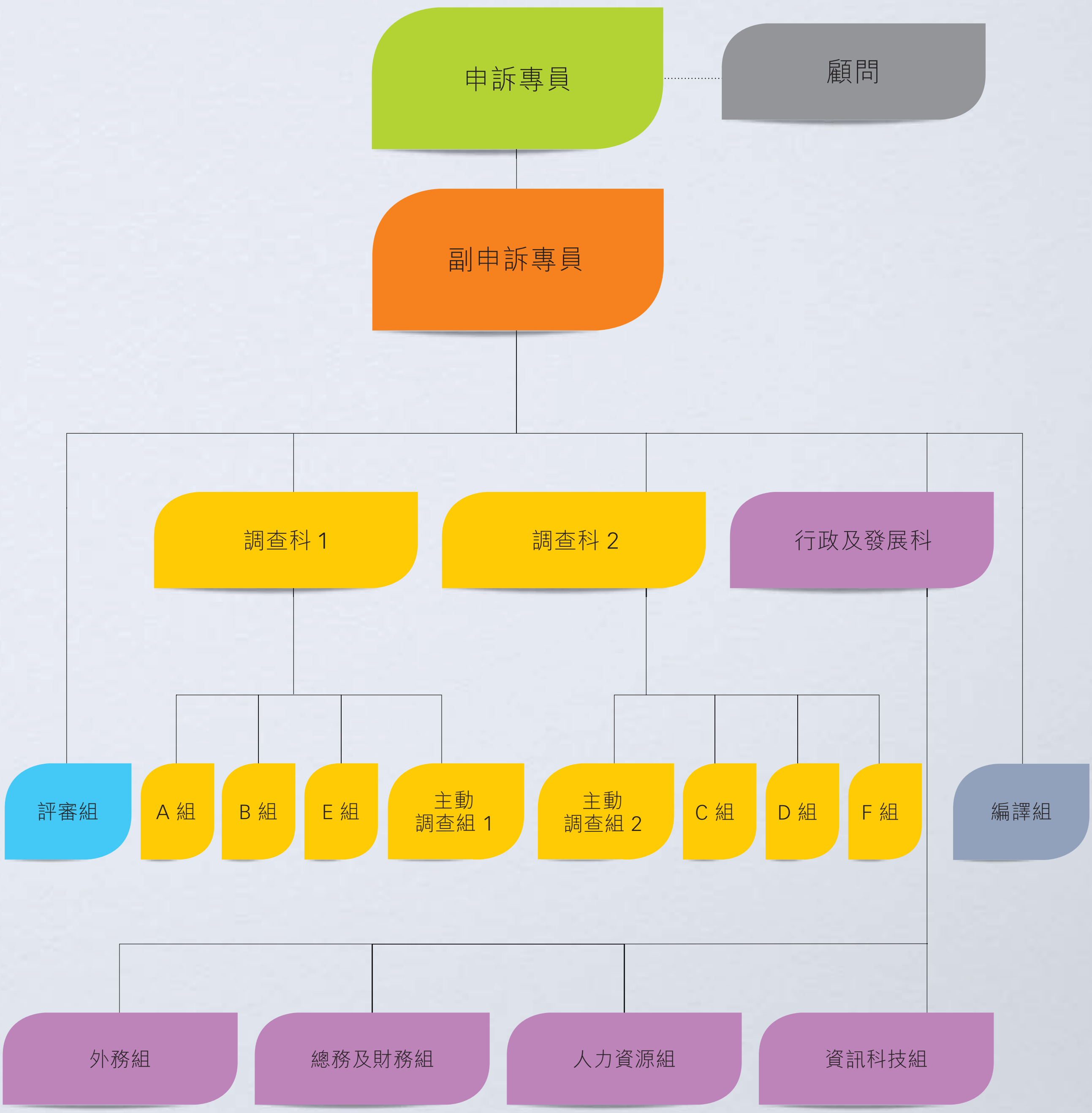
結論

7. 綜合以上所述，申訴專員認為投訴成立。

8. 破管署其後已因應投訴人的要求提供副本，並提示職員必須嚴格遵從《守則》。本署認為，破管署已採取了適當的補救措施。

這宗個案顯示部門無理拒絕提供資料

申訴專員公署組織圖


申訴專員
顧問
副申訴專員
調查科 1
調查科 2
行政及發展科
評審組
A 組
B 組
E 組
主動調查組 1
主動調查組 2
C 組
D 組
F 組
編譯組
外務組
總務及財務組
人力資源組
資訊科技組

顧問名單

會計

蔡永忠先生，JP

工程及測量

梁廣灝先生，SBS, OBE, JP
陳旭明先生
陳嘉正博士，BBS, JP
熊永達博士，MH

法律

王沛詩女士，JP
王貴國教授
周家明先生，SC *（已於2014年6月30日離任）*
陳文敏教授，SC
戴耀廷博士，MH
Anne Scully-Hill 教授

醫務及護理

曾繁光醫生
鄧惠瓊教授，SBS, JP
盧寵茂教授，JP
錢惠堂教授

社會工作及更生事務

方敏生女士，BBS, JP
吳宏增先生
馬麗莊教授，JP
陳麗雲教授，JP

* 姓名以筆劃序

申訴專員公署的訪客

日期	訪客
2014年4月25日	內地企業家領導培訓（香港 – 台灣）考察團（由香港中文大學安排）
2014年5月16日	青海省公共財政培訓班（由香港金融管理學院安排）
2014年6月4日	貴州省人力資源管理專題赴港培訓班（由香港金融管理學院安排）
2014年6月5日	中國高級法官研修班（由香港城市大學安排）
2014年6月10日	2013-14年度律政司培訓計劃（由律政司安排）
2014年6月18日	印尼國家公共行政學院代表團
2014年6月19日	新疆維吾爾自治區公務員廉政建設培訓班（由香港金融管理學院安排）
2014年6月24日	青海省社會管理培訓班（由香港金融管理學院安排）
2014年7月3日	貴州省廉政建設與紀檢監察赴港培訓班（由香港金融管理學院安排）
2014年7月7日	北京大學普通法獎學金得主（由香港大律師公會安排）
2014年8月6日	佛山市禪城區政府與社會互動專題研修班（由香港中文大學香港亞太研究所安排）
2014年8月8日	廣西如何服務「升級版」中國 – 東盟自貿區建設的政策研究培訓班（由香港公共行政學院安排）
2014年8月14日	湖北省公務員交流考察團（由職業訓練局安排）
2014年8月18日	貴州省廉政建設與紀檢監察赴港培訓班（由香港金融管理學院安排）
2014年9月15日	歐洲聯盟對外事務部中國、香港、澳門、台灣及蒙古分部主管Ellis Mathews先生（由政府新聞處安排）
2014年9月18日	深圳市監察局代表團（由職業訓練局安排）
2014年10月16日	上海市司法局局長鄭善和先生（由政府新聞處安排）
2014年10月24日	天津市監察局代表團（由津聯集團有限公司安排）
2014年11月4日	內地公務員交流課程（由香港公共行政學院安排）
2014年11月7日	美國消費品安全委員會專員（由美國消費品安全委員會安排）
2014年11月12日	深圳市審計局代表團（由職業訓練局安排）
2014年11月17日	第十二屆貪污研究深造證書課程（由香港大學專業進修學院安排）
2014年11月20日	貴州省行政學院代表團（由香港金融管理學院安排）
2014年11月21日	貴州省地方稅務局代表團（由香港金融管理學院安排）

申訴專員公署的訪客

– 附件 14 –

日期	訪客
2014年11月25日	貴州省法制系統公務員考察團（由香港金融管理學院安排）
2014年11月25日	國務院法制辦公室副主任甘藏春先生（由政府新聞處安排）
2014年11月27日	青海省第四十九期中青年領導幹部培訓班（由恆毅投資有限公司安排）
2014年12月3日	深圳市編制辦代表團（由職業訓練局安排）
2015年1月9日	內地司法廳／局代表團（由律政司安排）
2015年1月13日	內地大學法律系研究生（由法律教育學會安排）
2015年2月4日	韓國國民大學學生（由香港城市大學安排）
2015年3月23日	國家信訪局副局長張恩璽先生（由政府新聞處安排）
2015年3月25日	內地法律學生（由法律教育基金有限公司安排）



上海市司法局局長到訪本署



國家信訪局副局長到訪本署

香港申訴專員
2015 年年報



財務報表

截至二〇一五年三月三十一日止年度


Region 01
Region 02
Region 03
Region 04
Region 05

獨立核數師報告
致申訴專員

（根據《申訴專員條例》於香港成立）

本核數師（以下稱「我們」）已審計列載於第3至22頁申訴專員的財務報表，此財務報表包括於二〇一五年三月三十一日的資產負債表、截至該日止年度的收支結算表、全面收益表、資金狀況變動表和現金流量表，以及主要會計政策概要及其他附註解釋資料。

申訴專員就財務報表須承擔的責任

申訴專員須負責根據香港會計師公會頒布的《香港財務報告準則》編製財務報表，以令財務報表作出真實而公平的反映及落實其認為編製財務報表所必要的內部控制，以使財務報表不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述。

核數師的責任

我們的責任是根據我們的審計對該等財務報表提出意見。我們是按照雙方同意的聘任條款，僅向申訴專員報告。除此以外，我們的報告不可用作其他用途。我們概不會就本報告的內容，對任何其他人士負責或承擔法律責任。

我們已根據香港會計師公會頒布的《香港審計準則》進行審計。該等準則要求我們遵守道德規範，並規劃及執行審計，以合理確定財務報表是否不存在任何重大錯誤陳述。

審計涉及執行程序以獲取有關財務報表所載金額及披露資料的審計憑證。所選定的程序取決於核數師的判斷，包括評估由於欺詐或錯誤而導致財務報表存在重大錯誤陳述的風險。在評估該等風險時，核數師考慮與該機構編製財務報表以作出真實而公平的反映相關的內部控制，以設計適當的審計程序，但目的並非對機構內部控制的有效性發表意見。審計亦包括評價申訴專員所採用會計政策的合適性及作出會計估計的合理性，以及評價財務報表的整體列報方式。

我們相信，我們所獲得的審計憑證能充足和適當地為我們的審計意見提供基礎。

獨立核數師報告（續）
致申訴專員

（根據《申訴專員條例》於香港成立）

意見

我們認為，該等財務報表已根據《香港財務報告準則》真實而公平地反映申訴專員於二〇一五年三月三十一日的事務狀況及截至該日止年度的盈餘及現金流量。

畢馬威會計師事務所
執業會計師

香港中環
遮打道10號
太子大廈8樓

二〇一五年五月十五日

2

收支結算表
截至二〇一五年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2015	2014
收入			
政府資助金	3	$ 107,123,357	$ 102,386,000
遞延政府資助金之攤銷	3	1,814,220	1,814,220
銀行存款之利息收入		5,783,332	4,946,993
其他收入		354	19,650
		$ 114,721,263	$ 109,166,863
支出			
營運開支	4	(105,193,915)	(95,981,147)
年度盈餘		$ 9,527,348	$ 13,185,716

全面收益表
截至二〇一五年三月三十一日止年度

申訴專員在所列報的兩個年度期內，除「年度盈餘」外並無其他全面收益帳項。由於申訴專員的「全面收益總額」在兩個年度期內均與「年度盈餘」相同，因此，本財務報表沒有另行編製全面收益表。

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

3

資產負債表
於二〇一五年三月三十一日
（所有數額均以港元為單位）

	附註	2015	2014
資產			
非流動資產			
物業、機器及設備	7	$ 74,949,577	$ 76,804,523
流動資產			
按金及預付款項		$ 908,158	$ 671,389
應收利息		2,782,282	2,426,817
原定三個月以上到期之定期存款		342,661,000	331,497,500
現金及現金等價物	8	10,528,086	9,155,928
		$ 356,879,526	$ 343,751,634
資產總額		$ 431,829,103	$ 420,556,157
負債			
非流動負債			
應付約滿酬金 – 非流動部分	9	$ 4,365,340	$ 1,619,656
遞延政府資助金 – 非流動部分	3	66,157,318	67,971,538
		$ 70,522,658	$ 69,591,194
流動負債			
其他應付款項及應計費用		$ 3,955,512	$ 3,330,345
應付約滿酬金 – 流動部分	9	6,963,798	6,774,831
遞延政府資助金 – 流動部分	3	1,814,220	1,814,220
		$ 12,733,530	$ 11,919,396
負債總額		$ 83,256,188	$ 81,510,590

4

資產負債表（續）
於二〇一五年三月三十一日
（所有數額均以港元為單位）

	附註	2015	2014
資金			
累計資金		$ 348,572,915	$ 339,045,567
資金總額		$ 348,572,915	$ 339,045,567
資金及負債總額		$ 431,829,103	$ 420,556,157

申訴專員已於二〇一五年五月十五日批准及授權刊發。

劉燕卿女士
申訴專員

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

5

資金狀況變動表
截至二〇一五年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

		累計資金
於二〇一三年四月一日之結餘	$	325,859,851
二〇一三／二〇一四年度資金狀況變動：		
年度盈餘及全面收益總額		13,185,716
於二〇一四年三月三十一日及二〇一四年四月一日之結餘	$	339,045,567
二〇一四／二〇一五年度資金狀況變動：		
年度盈餘及全面收益總額		9,527,348
於二〇一五年三月三十一日之結餘	$	348,572,915

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

現金流量表
截至二〇一五年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2015	2014
營運活動			
年度盈餘		$ 9,527,348	$ 13,185,716
調整：			
利息收入		(5,783,332)	(4,946,993)
折舊		3,523,872	2,628,578
遞延政府資助金之攤銷		(1,814,220)	(1,814,220)
處置物業、機器及設備之損失／（得益）		52	(958)
營運資金變動前之營運盈餘		$ 5,453,720	$ 9,052,123
按金及預付款項（增加）／減少		(236,769)	1,975,805
其他應付款項及應計費用增加		625,167	140,796
應付約滿酬金增加／（減少）		2,934,651	(862,705)
營運活動產生之現金淨額		$ 8,776,769	$ 10,306,019
投資活動			
收取利息		$ 5,427,867	$ 4,507,464
購置物業、機器及設備付款		(1,668,978)	(4,201,640)
處置物業、機器及設備所得款項		–	1,929
原定三個月以上到期之定期存款增加		(342,661,000)	(331,497,500)
原定三個月以上到期之定期存款到期		331,497,500	320,712,000
投資活動運用之現金淨額		$ (7,404,611)	$ (10,477,747)

7

現金流量表（續）
截至二〇一五年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2015	2014
現金及現金等價物淨增加／（減少）		$ 1,372,158	$ (171,728)
年初之現金及現金等價物	8	9,155,928	9,327,656
年末之現金及現金等價物	8	$ 10,528,086	$ 9,155,928

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

1 申訴專員的概況

申訴專員於二○○一年十二月十九日根據法例成立為單一法團，其職能於《申訴專員條例》中訂明。

申訴專員公署的註冊地址為香港干諾道中168-200號信德中心招商局大廈30樓。

2 主要會計政策

(a) 遵例聲明

本財務報表乃根據香港會計師公會頒布適用的《香港財務報告準則》（此統稱包括適用的個別《香港財務報告準則》、《香港會計準則》及詮釋），以及《香港公認會計準則》而編製。申訴專員採納的主要會計政策概述如下。

香港會計師公會已頒布數項對《香港財務報告準則》的修訂及一項新詮釋，這些修訂及新詮釋在申訴專員當前的會計年度首次生效。採納對《香港財務報告準則》的這些修訂及新詮釋對申訴專員的財務報表並無實質影響，而申訴專員亦沒有採納任何在當前的會計年度尚未生效的新準則或詮釋（參見附註14）。

(b) 財務報表編製基準

本財務報表以歷史成本作為計量基準而編製。

在編製符合《香港財務報告準則》的財務報表時，管理層需要作出影響會計政策的應用及資產、負債、收入和支出的呈報數額的判斷、估計和假設。這些估計和相關假設是根據過往經驗及管理層因應當時情況下乃屬合理的各項其他因素為基礎而作出，所得結果乃構成管理層就目前未能從其他資料來源即時得知資產及負債帳面值時所作出判斷的基礎。實際的結果可能與這些估計有差異。

管理層會不斷檢討各項估計及相關假設。如果會計估計的修訂僅影響某一期間，則該修訂會在該期間內確認入帳，或如果會計估計的修訂同時影響當前及未來期間，則該修訂會在修訂期間及未來期間內確認入帳。

2 主要會計政策(續)

(c) 物業、機器及設備

物業、機器及設備是以成本減去累計折舊及減值虧損後列帳。

折舊是在扣減物業、機器及設備的預計剩餘價值(如有的話)後,按預計可使用年期以直線法沖銷其成本,計算方法如下:

–	以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	按租賃的剩餘租期
–	建築物	40年
–	租賃物業裝修	10年
–	辦公室傢具	5年
–	辦公室設備	5年
–	電腦設備	4年
–	車輛	5年

進行中的建築項目不會為折舊預留準備金,直至有關資產已大體完成及可供使用。

資產的可使用年期及其剩餘價值(如有的話)會每年檢討。

管理層會在每個結算日檢討物業、機器及設備的帳面金額有否出現減值跡象。當資產或所屬的現金產生單位的帳面金額高於可收回數額時,便會在收支結算表內確認減值虧損。資產或所屬的現金產生單位的可收回數額,是以公允價值減處置費用及使用值兩者中較高者計算。在評估使用值時,估計未來現金流量會按除税前貼現率折讓至現值,而該貼現率應足以反映市場當時所評估的貨幣時間價值與有關資產的獨有風險。假如用以釐定可收回數額的估計基準出現正面的變化,有關的減值虧損便會撥回。

處置或出售任何物業、機器及設備所產生的損益,以出售所得淨額與資產的帳面金額之間的差額釐定,並依處置或出售日期在收支結算表內確認入帳。

2 主要會計政策（續）

(d) 租賃資產

申訴專員若確定某項安排（包括一項或多項交易）涉及在某段協議期間內轉讓一項或多項特定資產的使用權，以換取一筆或多筆付款，則該項安排即屬租賃或包含租賃。此項確定是以對其實質內容所作的評估為準，不論有關安排是否以租賃的法律形式作出。

(i) 申訴專員的租賃資產分類

關於申訴專員以租賃方式持有的資產，如租賃使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員，有關的資產會歸類為以融資租賃持有；如租賃不會使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員，則會歸類為營運租賃。

(ii) 以融資租賃取得的資產

假如申訴專員透過融資租賃取得資產的使用權，該等資產會以代表租賃資產的公允價值或最低租賃付款現值（以較低者為準）的數額，列入物業、機器及設備，而相應負債則於扣除融資費用後列為融資租賃債務。折舊是按於有關租賃期沖銷資產成本的比率計算，或如申訴專員將相當可能取得資產的擁有權，則按附註2(c)所列資產的可使用年期計算。減值虧損會根據附註2(c)載列的會計政策入帳。

(iii) 營運租賃費用

假如申訴專員透過營運租賃可使用其他資產，則根據租賃所支付的款項會在租賃期涵蓋的會計年度內，以等額分期在收益或虧損內列支，除非另有基準更能代表來自租賃使用該資產的利益模式。營運租賃所獲得的優惠，均在收支結算表內確認為租賃淨付款總額的組成部分。

(e) 應收款項

應收款項按公允價值初始確認，其後以實際利率法按攤銷成本減去呆壞帳減值準備後列帳，但假如貼現影響並不重大則除外。在這情況下，應收款項會按成本減去呆壞帳減值準備後列帳。

2 主要會計政策（續）

(e) 應收款項（續）

呆壞帳的減值虧損在有客觀的減值證據時確認，並按金融資產的帳面金額與以資產原來實際利率貼現的預計未來現金流量（假如貼現的影響重大）之間的差額計量。減值的客觀跡象包括申訴專員注意到可影響資產的預計未來現金流量的事件的可觀察數據，例如債務人出現重大的財政困難。

對於可收回性成疑但並非可能性極低的應收款項，其減值虧損會以準備帳來記錄。當申訴專員認為收回的可能性極低時，被視為不可收回的數額便會直接從應收款項撇銷，而與該債項有關的任何數額亦會撥回。其後收回早前已計入準備帳的數額會在準備帳撥回。準備帳的其他變動和其後收回早前直接撇銷的數額均會在收支結算表內確認。

(f) 其他應付款項及應計費用

其他應付款項及應計費用按公允價值初始確認，其後按攤銷成本列帳。假如貼現影響並不重大，則會按成本列帳。

(g) 現金及現金等價物

現金及現金等價物包括銀行存款及庫存現金、存放於銀行和其他金融機構的活期存款，以及短期和高流動性的投資。這些投資一般在購入後三個月內到期，可以隨時換算為已知的現金額，而且價值變動方面的風險不大。

(h) 僱員福利

薪金、約滿酬金、有薪年假、度假旅費及申訴專員提供的非金錢性僱員福利的成本，均在僱員提供相關服務的年度內累計。倘若延期支付或清繳款項而影響可屬重大，則有關金額會按現值列帳。

根據香港《強制性公積金計劃條例》的規定向強制性公積金（「強積金」）所作的供款，均於產生時在收支結算表內列作開支。

2 主要會計政策（續）

(i) 準備金及或有負債

申訴專員假如須就已發生的事情承擔法律或推定義務，而履行該義務預期可能導致含有經濟效益的資源外流，並且可作可靠的估計，便會就該時間或數額不定的負債提撥準備。假如貨幣時間價值重大，則準備金會按預計履行義務所需資源的現值列帳。

假如含有經濟效益的資源外流的可能性較低，或是無法對有關數額作出可靠的估計，該義務便會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。須視乎未來會否發生某項或某些事情才能確定存在與否的義務，亦會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。

(j) 收入確認

收入按已收取或應收的報酬的公允價值計算。倘若有經濟效益的資源可能流入至申訴專員，而收入及支出（如適用）能夠作可靠的計算時，有關收入將在收支結算表內確認為：

(i) 政府資助金

一筆無條件限制的政府資助金於可收取時會在收支結算表內確認為收入。其他的政府資助金於有理由確信將會收取，而申訴專員亦將會符合各項附帶條件時，便會初始在資產負債表確認入帳。補償申訴專員開支的資助金，會在開支產生的期間有系統地同時在收支結算表內確認為收入。補償申訴專員資產成本的資助金，會列作遞延政府資助金記入資產負債表，並按照附註2(c)項所列的折舊政策的基準，按相關資產的租賃年期或可使用年期在收支結算表內確認入帳。

(ii) 利息收入

利息收入於產生時按實際利率方法確認入帳。

(iii) 其他收入

其他收入按應計制確認入帳。

2 主要會計政策（續）

(k) 關聯人士

(a) 任何人或其直系親屬與申訴專員相關聯，假如該人士或其直系親屬：

(i) 可控制或共同控制申訴專員；

(ii) 對申訴專員有重大影響力；或

(iii) 是申訴專員的主要管理層成員。

(b) 假如下述任何情況適用，則某實體與申訴專員相關聯：

(i) 該實體與申訴專員是同一集團的成員（即每一主體、附屬機構及同集團附屬機構相互有關聯）。

(ii) 某一實體是另一實體的聯屬機構或聯辦機構（或另一實體所屬集團成員的聯屬機構或聯辦機構）。

(iii) 兩個實體都是相同第三方的聯辦機構。

(iv) 某一實體是第三方的聯辦機構，而另一實體是第三方的聯屬機構。

(v) 該實體是為申訴專員或申訴專員關聯實體的僱員而設的聘用期結束後福利計劃。

(vi) 該實體受(k)(a)項所述的人士所控制或共同控制。

(vii) (k)(a)(i)項所述的人士對該實體有重大影響或是該實體（或其主體）的主要管理層成員。

一位人士的直系親屬，概指在該人士與實體交易的過程中，可能影響該人士或受該人士影響的家庭成員。

3 政府資助金及遞延政府資助金

政府資助金是供申訴專員應付日常營運開支的政府撥款。

遞延政府資助金是作為預付租賃費用、購置建築物及租賃物業裝修之用的政府撥款。遞延政府資助金之攤銷，是按預付租賃費用以融資租賃持有作自用的租賃土地權益的租約期（54年），以及建築物和租賃物業裝修的可使用年期（分別為40年及10年）按照附註2(c)及(j)(i)項所列的會計政策，以直線法計算確認入帳。

於二〇一五年三月三十一日計算，預計遞延政府資助金之攤銷如下：

	2015	2014
一年內並包括在流動負債之內	**$ 1,814,220**	$ 1,814,220
一年後並包括在非流動負債之內	**66,157,318**	67,971,538
	$ 67,971,538	$ 69,785,758

4 營運開支

	2015	2014
僱員福利開支（附註5）	**$ 85,905,105**	$ 79,345,319
物業、機器及設備折舊	**3,523,872**	2,628,578
差餉及管理費	**2,834,251**	2,721,491
停車位之營運租賃租金	**91,200**	91,200
核數師酬金	**77,300**	73,600
宣傳廣播開支	**8,417,463**	6,071,549
其他開支	**4,344,724**	5,049,410
	$ 105,193,915	$ 95,981,147

5 僱員福利開支

	2015	2014
薪金及津貼	$ 75,197,421	$ 69,314,571
約滿酬金	7,168,661	7,184,005
退休保障費用 — 強積金計劃	1,948,447	1,504,641
未放取之年假	123,838	36,137
其他僱員福利開支	1,466,738	1,305,965
	$ 85,905,105	$ 79,345,319

6 主要管理層薪酬

	2015	2014
短期僱員福利	$ 14,033,933	$ 13,034,145
聘用期結束後福利	1,858,169	1,990,452
	$ 15,892,102	$ 15,024,597

7　物業、機器及設備

	以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	進行中的建築項目	總計
成本：									
於2013年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 13,979,173	$ 588,329	$ 888,206	$ 3,012,773	$ 179,801	$ –	$ 110,348,282
增添	–	–	1,227,923	98,594	656,833	911,579	884,970	1,457,095	5,236,994
處置	–	–	–	–	(3,181)	(219,875)	–	–	(223,056)
於2014年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,207,096	$ 686,923	$ 1,541,858	$ 3,704,477	$ 1,064,771	$ 1,457,095	$ 115,362,220
累計折舊：									
於2013年4月1日	$ 15,457,584	$ 4,642,438	$ 12,072,577	$ 457,066	$ 639,518	$ 2,741,629	$ 140,392	$ –	$ 36,151,204
年內支出	1,394,220	420,000	311,398	77,074	122,908	219,496	83,482	–	2,628,578
處置後撥回	–	–	–	–	(2,210)	(219,875)	–	–	(222,085)
於2014年3月31日	$ 16,851,804	$ 5,062,438	$ 12,383,975	$ 534,140	$ 760,216	$ 2,741,250	$ 223,874	$ –	$ 38,557,697
帳面淨值：									
於2014年3月31日	$ 58,048,196	$ 11,737,562	$ 2,823,121	$ 152,783	$ 781,642	$ 963,227	$ 840,897	$ 1,457,095	$ 76,804,523

7 物業、機器及設備（續）

	以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	進行中的建築項目	總計
成本：									
於2014年4月1日	$74,900,000	$16,800,000	$15,207,096	$ 686,923	$ 1,541,858	$ 3,704,477	$ 1,064,771	$ 1,457,095	$ 115,362,220
增添	–	–	318,274	122,862	14,465	1,213,377	–	–	1,668,978
轉移	–	–	–	–	–	1,457,095	–	(1,457,095)	–
處置	–	–	–	(395)	(4,826)	(340,839)	–	–	(346,060)
於2015年3月31日	$74,900,000	$16,800,000	$15,525,370	$ 809,390	$ 1,551,497	$ 6,034,110	$ 1,064,771	$ –	$ 116,685,138
累計折舊：									
於2014年4月1日	$16,851,804	$ 5,062,438	$12,383,975	$ 534,140	$ 760,216	$ 2,741,250	$ 223,874	$ –	$ 38,557,697
年內支出	1,394,220	420,000	377,370	55,705	194,355	901,780	180,442	–	3,523,872
處置後撥回	–	–	–	(395)	(4,826)	(340,787)	–	–	(346,008)
於2015年3月31日	$18,246,024	$ 5,482,438	$12,761,345	$ 589,450	$ 949,745	$ 3,302,243	$ 404,316	$ –	$ 41,735,561
帳面淨值：									
於2015年3月31日	$56,653,976	$11,317,562	$ 2,764,025	$ 219,940	$ 601,752	$ 2,731,867	$ 660,455	$ –	$ 74,949,577

申訴專員以長期租賃方式持有租賃土地權益。

8 現金及現金等價物

	2015	2014
銀行現金	$ 10,523,086	$ 9,150,656
庫存現金	5,000	5,272
	$ 10,528,086	$ 9,155,928

9 應付約滿酬金

有關數額是在僱傭合約屆滿時須支付給僱員的約滿酬金。金額為僱員基本薪金的10%至25%（二〇一四年：10%至25%）不等，但扣除僱主的強積金供款。

10 稅項

根據《申訴專員條例》附表1A第5(1)條，申訴專員獲豁免繳付根據《稅務條例》徵收的稅項。

11 承擔

(a) 於二〇一五年三月三十一日尚未履行而沒有在財務報表中反映的資本承擔額如下：

	2015	2014
已訂約	$ 187,153	$ 1,005,837

(b) 於二〇一五年三月三十一日計算，按照停車位不可撤銷之營運租賃合約應繳付的最低租賃付款總額如下：

	2015	2014
於一年內繳付	$ 7,600	$ 7,600

12 累計資金管理

申訴專員在管理累計資金時，基本目的是確保申訴專員的財政持續穩健。申訴專員無須承擔外部施加的對累計資金的要求。

19

13 金融風險管理及金融工具的公允價值

風險管理由會計部根據申訴專員核准的政策執行。會計部與營運單位緊密合作，鑑別和評估財務風險。申訴專員就整體的風險管理訂定書面準則，例如利率風險、金融工具的運用，以及額外流動資金的投資方式。

申訴專員所涉及的信貸風險、資金周轉風險、利率風險及貨幣風險如下：

(a) 信貸風險

申訴專員的信貸風險主要源自定期存款和現金及現金等價物。管理層已訂定信貸政策，並持續監察這方面涉及的信貸風險。

現金存放於信貸評級穩健的金融機構，以盡量減低信貸風險。

信貸風險額上限為資產負債表內各項金融資產的帳面金額。申訴專員並無提供任何會使其涉及信貸風險的擔保。

(b) 資金周轉風險

申訴專員的政策是定期監察現時及預計的資金周轉需要，以確保維持足夠現金儲備應付短期及較長期的資金周轉需要。

下表列載申訴專員的財務負債在結算當日之剩餘合約年期，乃根據未貼現合約現金流及申訴專員可能被要求付款之最早日期編製：

	2015				
	未貼現合約現金外流				
	一年以下或即時到期	一年以上但兩年以下	兩年以上但五年以下	未貼現合約現金流總計	帳面金額
應付約滿酬金	**$ 6,963,798**	**$ 3,637,037**	**$ 728,303**	**$ 11,329,138**	**$ 11,329,138**
其他應付款項及應計費用	**3,955,512**	**–**	**–**	**3,955,512**	**3,955,512**
	$ 10,919,310	**$ 3,637,037**	**$ 728,303**	**$ 15,284,650**	**$ 15,284,650**

13 金融風險管理及金融工具的公允價值（續）

(b) 資金周轉風險（續）

	2014				
	未貼現合約現金外流				
	一年以下或即時到期	一年以上但兩年以下	兩年以上但五年以下	未貼現合約現金流總計	帳面金額
應付約滿酬金	$ 6,774,831	$ 649,770	$ 969,886	$ 8,394,487	$ 8,394,487
其他應付款項及應計費用	3,330,345	–	–	3,330,345	3,330,345
	$ 10,105,176	$ 649,770	$ 969,886	$ 11,724,832	$ 11,724,832

(c) 利率風險

利率風險指金融工具的價值因市場利率調整而浮動的風險。申訴專員所涉及的利率風險只有按市場利率計息的銀行結餘。

敏感度分析

估計假如利率整體上升／下跌100個（二〇一四年：100個）基點，而其他變數均維持不變，則申訴專員的盈餘及累積資金於二〇一五年三月三十一日便會增加／減少約3,531,000元（二〇一四年：3,406,000元）。

以上的敏感度分析，是假定利率變動在結算當日已出現，並已應用到同日可能導致申訴專員涉及利率風險的金融工具內。100個基點的升跌，是管理層評估該結算日至下年度結算日期間可能出現的合理利率變動而得出的。有關分析所依據的基準與二〇一四年相同。

(d) 貨幣風險

申訴專員的所有交易均以港元計算，故不涉及任何貨幣風險。

(e) 公允價值衡量

申訴專員的金融工具以成本或攤銷成本入帳的帳面金額，與其於二〇一四年及二〇一五年三月三十一日的公允價值並無重大差異。

14 截至二〇一五年三月三十一日止年度會計期間已頒布但尚未生效的修訂、新準則及詮釋可能帶來的影響

截至本財務報表公布日期止，香港會計師公會已頒布多項修訂及新準則，但在截至二〇一五年三月三十一日止年度尚未生效，本財務報表亦沒有採納該等修訂及新準則。

申訴專員現正評估該等修訂於初次應用期間所造成的影響。至目前為止，申訴專員認為，採納該等修訂不大可能對申訴專員的營運及財政狀況構成重大影響。

用語詞彙

投訴

投訴是一項具體指稱，投訴人指某些不當行為、不合理行動、不妥善的決定或程序令其受到影響，並感到不滿或受屈。

投訴人的同意

投訴人須表明同意申訴專員複製其投訴內容及任何其他資料（包括其個人資料），轉交任何有關人士／機構跟進；而任何有關人士／機構可向申訴專員提供投訴人的個人及其他相關資料，以便申訴專員處理其投訴。投訴人亦可表明不同意本署向被投訴機構披露其身份。然而，在此情況下，申訴專員便可能難以全面地處理其投訴，甚或無法處理。

主動調查

指儘管沒有接到投訴，但本署基於公眾利益而決定主動進行的調查。主動調查通常針對某些涉及行政體制的事宜或廣受市民關注的事項。

主動調查審研工作

指本署就某些可能值得展開主動調查的課題進行的初步審研。主動調查審研若顯示並無顯著行政失當，或有關機構已積極改善，則本署不會展開主動調查，而會終結審研，並將結果送交所涉機構。如有需要，本署會提出改善建議。

查詢

指市民要求本署提供資料或意見。

全面調查

指深入的查訊，通常就較複雜或性質嚴重的投訴展開調查。如認為有需要，本署在完成全面調查後會提出改善建議或補救措施。

未有定論

是本署就投訴或當中某項投訴點進行全面調查後所作結論的類別。申訴專員在完成調查後認為所蒐集到的證據有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐證，故此不擬就投訴或投訴點是否成立下定論。

查訊

是本署處理一般性質的投訴個案時採用的程序，旨在較迅速地解決投訴事宜。在適當情況下，我們會要求被投訴機構同步回覆本署及投訴人。本署會審研有關機構的回覆、投訴人對回覆的意見，以及任何其他相關資料或所蒐集的證據。在完成對投訴的查訊後，本署會把查訊結果告知投訴人，如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。若認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。

調查

指就投訴而展開的全面調查，或是儘管沒有接到投訴而進行的主動調查。

行政失當

行政失當在《申訴專員條例》中已有定義，基本上是指機構行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序及延誤；無禮或不為他人着想的行動。

調解

指投訴人與被投訴機構在自願的情況下，同意以會面或電話方式討論投訴個案，尋求雙方均願意接受的解決方法。本署的調查主任會以中立調解員的身份，促成雙方和解。

投訴事項不在本署職權範圍內

指《申訴專員條例》訂明，申訴專員不得調查的被投訴的機構或行動。

受條文所限不得調查

指基於《申訴專員條例》列明的限制，本署不得對投訴展開調查。

成立、部分成立和不成立

均屬本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映被投訴機構不同程度的過失。

同類主題投訴

市民或會就社會上出現的特殊問題或同類的課題而提出投訴，他們主要都是針對被投訴機構所作的某項行動或決定。

投訴不成立，但機構另有缺失

是本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映投訴人所提出的投訴雖然不成立，但申訴專員卻發現所涉機構另有顯著的行政失當之處。

投訴已撤回

指投訴人主動撤回所提出的投訴。然而，申訴專員仍會視乎所指稱事項的性質或嚴重程度，可能繼續跟進。



投訴人約章

本署竭誠為市民提供優質服務。為充分履行職務，本署與投訴人訂立以下約章：

本署的承諾

- 專業、公正及有效率地處理投訴
- 適時知會投訴人查訊的進度及結果
- 清楚解釋本署的決定
- 保障投訴人的私隱
- 對市民有禮及尊重

投訴人若不滿意查訊結果，可來函本署及提出理據要求覆檢個案。若對個別職員或服務有任何意見，可向本署總行政主任提出。本署會秉持專業公正的精神跟進個案。

投訴人的責任

- 清楚說明投訴事項
- 適時提供真確的資料
- 配合查訊工作
- 以合理的態度提出投訴
- 對職員有禮及尊重

若投訴人未能配合，查訊進度及／或結果可能會受影響。屆時本署會視乎實際情況，決定採取適當措施，包括根據所獲得的證據作出判斷，或終止查訊等。

香港申訴專員公署

地址	香港干諾道中 168-200 號 信德中心招商局大廈 30 樓
郵箱	香港郵政總局信箱 3300 號
查詢及投訴熱線	(852) 2629 0555
傳真	(852) 2882 8149
網址	http://www.ombudsman.hk
查詢電郵	enquiry@ombudsman.hk
投訴電郵	complaints@ombudsman.hk



FSC
www.fsc.org
混合產品
源自負責任的
森林資源的紙張
FSC™ C021898

本年報採用環保紙張印製